

PLIEGO TÉCNICO

SERVICIO DE ADECUACIÓN DE LAS EELL AL ENS
Y A LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE
DATOS



| | |
|--|----|
| 0. ANTECEDENTES..... | 3 |
| 1. OBJETO DEL CONTRATO..... | 4 |
| 2. ALCANCE SUBJETIVO..... | 5 |
| Las Entidades afectadas por esta contratación serán las siguientes:..... | 5 |
| 3. ALCANCE OBJETIVO..... | 5 |
| 3.1 ADECUACIÓN A REQUERIMIENTOS DEL ENS..... | 6 |
| 3.1.1 Plan de Adecuación..... | 6 |
| 3.1.2 Interconexión de Sistemas..... | 6 |
| 3.2 ADECUACIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA NORMATIVA ESPECÍFICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS..... | 8 |
| 4 PLATAFORMA SOFTWARE DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO..... | 8 |
| 5. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA..... | 9 |
| 6. SOPORTE A USUARIOS (CAU)..... | 9 |
| 7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS..... | 10 |
| 8. GESTIÓN DEL PROYECTO..... | 11 |
| 9. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs)..... | 12 |
| 10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS..... | 13 |
| 11. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS AL SERVICIO OFERTADO..... | 13 |
| ANEXO 1..... | 14 |
| ANEXO 2..... | 15 |



0. ANTECEDENTES

La definición de competencias provinciales establecidas en la Ley 7/1985 a partir de su modificación por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, introduce una innovación esencial en relación con la implantación de la Administración Electrónica en los municipios, al atribuir a las diputaciones provinciales, en la nueva redacción dada al artículo 36 de la Ley reguladora de las Bases de Régimen Local, la competencia sobre la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión y la competencia para la prestación de los servicios de Administración Electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, entre ellos el soporte a la implantación del Esquema Nacional de Seguridad, en adelante ENS (art. 36-1 b y g)

Las Entidades Locales vienen actuando como Responsables y/o Encargados de Tratamiento de datos personales en el desarrollo de buena parte de sus actividades. Por este motivo, tales entidades están afectadas por el Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD, de la Unión Europea, publicado en mayo de 2016 y por la Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, en adelante LOPDGDD, publicada en diciembre de 2018.

En tal sentido, la adecuación al RGPD y a la LOPDGDD requiere de una estrecha colaboración con la implantación del Esquema Nacional de Seguridad, en adelante ENS, de ahí que la Agencia Española de Protección de Datos ha señalado, entre otras, la necesidad de acometer una serie de actividades directamente relacionadas con el ENS y que se citan a continuación:

- Es necesario que la Entidad Local desarrolle un análisis del riesgo para los derechos y libertades de los ciudadanos de todos los tratamientos de datos que se acometan. En el contexto de las AAPP se dispone de metodologías de análisis de riesgos focalizadas principalmente en la seguridad de la información, que deberán ampliarse para incluir riesgos asociados al incumplimiento de las disposiciones del RGPD.
- La Entidad Local debe revisar las medidas de seguridad que se aplican a los tratamientos, a la luz de los resultados del análisis de riesgo de los mismos. El RGPD deja sin efecto las previsiones del RD 1720/2007, en la medida en que exige que las medidas de seguridad se adecúen a las características de los tratamientos, sus riesgos, el contexto en que se desarrollan, el estado de la técnica y los costes. En el caso de las AAPP, la aplicación de las medidas de seguridad estará marcada por los criterios establecidos en el ENS.

A su vez, la disposición adicional 1ª de la LOPDGDD de 'Medidas de seguridad del sector público, dice claramente que, para el tratamiento de datos personales, el ENS incluirá las medidas necesarias para evitar su pérdida, alteración o acceso no autorizado.

Todas las Entidades Locales deben cumplir con estos marcos normativos relacionados con las TIC, de manera que se garantice la confianza en el uso de los medios electrónicos por parte de la ciudadanía.



No podemos pensar en la gestión de la seguridad y privacidad en una organización, como un proyecto que tiene un principio y un fin, sino que, debemos considerar esta gestión como un aspecto transversal más a tratar, entre los otros tantos que se manejan hoy en día en las organizaciones. Puesto que la seguridad total no existe, siempre debemos estar vigilantes e inmersos en un proceso de mejora continua permanente, que nos ayude a incrementar la seguridad en nuestros procesos y a generar mayor confianza entre los ciudadanos, que son los verdaderos usuarios finales de nuestra gestión.

Esta contratación supone dar continuidad a los trabajos empezados en julio de 2018 en las EELL de la provincia y que precisamente perseguían el mismo objetivo que la presente contratación. Por eso mismo, ya no partimos de cero y es mucho el trabajo que se ha realizado en estos dos últimos años, pero todavía queda camino por recorrer.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato consiste en la prestación del servicio de adecuación de los Sistemas de Información de las Entidades Locales de la provincia a los requerimientos del Esquema Nacional de Seguridad, así como la adecuación de los mismos y sus tratamientos de datos personales a la normativa específica sobre Protección de Datos.

La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato, los costes de administración, mantenimiento, configuración y resolución de incidencias.

La prestación se deberá adaptar a todos los cambios normativos, durante la vigencia del contrato, con independencia del alcance de dicho cambio, sin coste adicional alguno para la Diputación de Castellón.

Esta prestación se realizará a todas aquellas Entidades Locales de población inferior a 20.000 habitantes que soliciten dicha asistencia.

LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO TIENEN CARÁCTER DE MÍNIMAS, Y DEBEN DE ESTAR TOTALMENTE OPERATIVAS EN EL MOMENTO DE PRESENTAR LA SOLICITUD AL PRESENTE CONCURSO



2. ALCANCE SUBJETIVO

Las Entidades afectadas por esta contratación serán las siguientes:

- Los Ayuntamientos de municipios de la provincia de Castellón de menos de 20.000 habitantes y sus organismos autónomos administrativos, así como sus consorcios adscritos
- Las mancomunidades de la provincia.
- Entidades Locales Menores de la provincia.

3. ALCANCE OBJETIVO

Como ya se ha mencionado anteriormente, ya no partimos de cero, puesto que son muchos los trabajos que se han realizado, en estos dos últimos años, en las EELL de la provincia sobre la materia objeto de esta contratación.

Entre las Entidades Locales afectadas dentro del alcance subjetivo, existe mucha disparidad de recursos, tanto materiales como humanos, puesto que no cuentan con los mismos recursos un Ayuntamiento cuya población cuenta con 19.000 habitantes, que otro Ayuntamiento con una población de 5.000 habitantes, ni por supuesto con el de otro con una población de 100 habitantes; si bien, esta contratación intenta dar cobertura a cualquier Entidad dentro de unos límites de población muy amplios (de 0 a 20.000 habitantes). Es por ello que, no todas las Entidades han alcanzado, en estos dos años de trabajos, el mismo nivel de madurez.

Otro factor importante a tener en cuenta es que, los trabajos de adecuación no se empezaron a la vez en todas las Entidades, sino que su incorporación fue de forma gradual, empezando por las Entidades de mayor población y finalizando por las de menor población.

Por tanto, aunque a continuación se enumera de forma amplia y detallada el alcance objetivo de esta contratación, para cada Entidad Local habrá que tener en cuenta su situación de partida, de ahí que la primera tarea a llevar a cabo por parte de la empresa adjudicataria será el de realizar un informe del estado de situación de todas las EELL afectadas por esta contratación.



3.1 ADECUACIÓN A REQUERIMIENTOS DEL ENS

3.1.1 Plan de Adecuación

De acuerdo con la guía de seguridad CCN-STIC-806 Esquema Nacional de Seguridad, el plan de adecuación contendrá la siguiente información:

1. Se establecerá la estructura del comité o los comités para la gestión y coordinación de la seguridad, detallando su ámbito de responsabilidad, los miembros y la relación con otros elementos de la organización.
2. Una Política de Seguridad, que deberá cumplir los requisitos establecidos en el Anexo II del R.D. 3/2010, o bien detalle de las acciones y contenidos previstos para que sea conforme con el mismo. Sus contenidos y características se describen en el documento CCN-STIC 805.
3. Un inventario de la Información que se maneja, con su valoración conforme a los requisitos del R.D. 3/2010, detallados en la Guía Técnica CCN-STIC-803.
4. Un inventario de los Servicios que se prestan, con su valoración conforme a los requisitos del R.D. 3/2010, detallados en la Guía Técnica CCN-STIC-803.
5. Relación detallada de los datos de carácter personal que se manejan.
6. La categoría del Sistema, conforme a los requisitos del R.D. 3/2010, detallados en la Guía Técnica CCN-STIC-803.
7. Una Declaración de Aplicabilidad de las medidas de seguridad incluidas en el Anexo II del R.D. 3/2010, y detalladas en la Guía Técnica CCN-STIC-804.
8. Un Análisis de Riesgos conforme a los requisitos del R.D. 3/2010 y a la categorización del sistema, conforme a la Guía Técnica CCN-STIC-803. En este punto se aplicará la metodología MAGERIT v 3.0
9. Un informe de las Insuficiencias del sistema respecto:
 - De las medidas del Anexo II del E.N.S.
 - De las medidas del R.D. 1720/2007 de la LOPD.
 - De la existencia de riesgos no asumibles por el organismo.
10. Un Plan de Mejora de la Seguridad, incluyendo plazos estimados de ejecución y costes para subsanar las insuficiencias detectadas.

3.1.2 Interconexión de Sistemas

Se evaluará el manejo de información de terceros y la prestación de servicios a terceros, a los efectos de la aplicación de lo establecido en el apartado 4 de la Guía de Seguridad CCN-STIC 806.



3.2 ADECUACIÓN A REQUERIMIENTOS DE LA NORMATIVA ESPECÍFICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.

El servicio cumplirá con los siguientes hitos:

1. Análisis de Riesgos
2. Realización de las evaluaciones de impacto requeridas.
3. Elaboración de clausulas para cumplir con el deber de información y cuando sea requerido obtener el consentimiento.
4. Redacción de contratos o acuerdos de encargo de tratamiento.
5. Elaboración del Registro de Actividades de tratamiento de datos personales.
6. Redacción de todos los procedimientos requeridos.
7. Formación:
 - Formación y concienciación de usuarios.
 - Formación a responsables de seguridad.

4 PLATAFORMA SOFTWARE DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO

Para dar soporte a todo lo anterior, se exige como requisito indispensable la puesta a disposición del número de licencias necesarias del software SANDAS GRC, que las EELL objeto de esta contratación ya vienen utilizando para gestionar y dar seguimiento al ENS y la LOPDGDD.

De forma consensuada entre el Responsable del contrato y el Responsable del proyecto de la empresa adjudicataria, durante la ejecución del contrato y por causa justificada, se podría cambiar de plataforma software por otra de similares características y siempre que dicha migración de datos corra a cargo del adjudicatario.



5. COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES Y JAVA.

En el caso de que se requiera el uso de un navegador de internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles como mínimo a través de las últimas versiones de dos de los tres navegadores siguientes: Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer.

En el caso de que los servicios contratados requieran el uso de Java por parte de las Entidades Locales, estos deberán ser compatibles con la última versión oficial ofrecida por el fabricante de Java. En el caso de no ser así, se establecerá un plazo de 2 meses, desde la aparición de la última versión de Java, para adaptar los servicios ofrecidos a dicha versión.

6. SOPORTE A USUARIOS (CAU)

La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario de las Entidades Locales en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc., relacionadas con la materia objeto de esta contratación, las cuales se resolverán de forma inmediata. Las características mínimas de este soporte serán:

- Soporte telefónico directo, disponible durante el horario laboral (de 8 a 15 horas).
- Implantación de un sistema que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- Soporte de atención por correo electrónico, a través de un sistema de tickets.

La Diputación de Castellón pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un sistema de gestión de tickets para canalizar este servicio de soporte, así como un repositorio de documentos donde centralizar toda la documentación del proyecto que vaya destinada a las EELL.

Una vez al trimestre, la empresa adjudicataria enviará a las EELL un boletín informativo a modo de FAQ's con las consultas más relevantes de dicho periodo.

El servicio de CAU no será facturable.



7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El número de EELL a las cuales se les viene prestando el servicio en la actualidad es de 135. Esta cifra puede variar en el caso de que se adhieran más Entidades al Plan de Asistencia sobre Adecuación a los Requerimientos del ENS y RGPD, las cuales se considerarían incluidas automáticamente entre las EELL afectadas.

El servicio se prestará a través de jornadas de consultoría, las cuales serán consideradas de 6 horas. En dicho horario ya se incluyen los trabajos previos de preparación de dichas jornadas.

El número total de jornadas anuales a realizar será de 60.

En función de la temática a tratar en cada momento, del tamaño de las Entidades a las que va dirigida cada asistencia en particular y de factores externos que puedan influir en esta decisión, el servicio se prestará de forma remota, a través de un sistema de videoconferencia, y bien a través de sesiones grupales o con sesiones individuales por cada Entidad. Esta decisión se tomará de forma consensuada entre el Responsable del contrato y el Responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria.

Durante los años de vigencia del contrato, se irán implementando todos los servicios descritos en el punto 3, denominado 'Alcance objetivo', de forma progresiva, en todas las Entidades Locales afectadas.

Para la celebración de las jornadas de asistencia a las Entidades, será la empresa adjudicataria, la que deberá avisar a dichas Entidades, con una antelación mínima de 15 días naturales, sobre la fecha, hora y modo de celebración.

La empresa adjudicataria, tras finalizar cada una de las jornadas, deberá entregar firmado por el Responsable del Proyecto al Responsable del Contrato, en un plazo máximo de 72 horas, los documentos relacionados en los Anexos 1 y 2.

El coste por jornada de trabajo será siempre el mismo, independientemente de que el tipo de jornada sea grupal o individual.

De forma mensual la empresa adjudicataria enviará a las EELL una píldora informativa con información de carácter práctico sobre las materias objeto de la contratación. El contenido y la forma de difusión se consensuará con el Responsable del Contrato.

Durante los tres primeros meses del contrato, la empresa adjudicataria elaborará una serie de videoclases didácticas dirigidas a las EELL, las cuales abarcarán todas las fases por las que debería pasar una Entidad para adecuarse a los marcos normativos objeto del contrato. Todo ello, desde una carácter eminentemente práctico y relacionado con la herramienta software de gobierno, riesgo y cumplimiento utilizada en el proyecto. El contenido y la forma de difusión se consensuará con el Responsable del Contrato. Estas videoclases deberán ser modificadas ante cualquier cambio sobrevenido, tanto en relación con la normativa, como derivado de la plataforma de software utilizada.



8. GESTIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición del proyecto a las personas propuestas en su oferta en no más de 7 días laborables tras la formalización del presente contrato.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer siempre que el personal cuente con la experiencia solicitada en los pliegos, previa información a la Diputación de Castellón y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El Responsable del Contrato se nombrará y quedará constituido al inicio del proyecto. Una vez adjudicado el presente contrato y tras una primera reunión con la empresa adjudicataria, el Responsable del Contrato aprobará la estrategia a seguir en la implantación de los servicios.

La empresa adjudicataria, en la primera reunión con el Responsable del Contrato, expondrá en su oferta la metodología y planificación propuesta para abordar el proyecto, sin perjuicio de que posteriormente pueda ser objeto de ajuste por parte del Responsable del Contrato en función de las necesidades de ejecución del proyecto.

El Responsable del Contrato será responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados a través del seguimiento y control, informando de la actividad y elevando a órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Responsable del Contrato mantendrá reuniones de seguimiento con el Responsable del Proyecto con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con el objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de dichos objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta, el Responsable del Contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados en la medida en que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.



9. GARANTÍAS DE NIVEL DE SERVICIO (SLAs)

Estas garantías se podrán revisar cada 3 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo tanto por parte del Responsable del Contrato como por parte de la empresa adjudicataria.

Sobre el soporte a usuarios mencionado en el punto 6 del presente documento, se atenderá a los tiempos de resolución señalados en la siguiente tabla:

| Priorización de incidencias | | |
|-----------------------------|--|-----------------------|
| Prioridad | Descripción del impacto | Tiempos de resolución |
| 1 | <p>El servicio está inmediatamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> El servicio no está disponible o no puede ser utilizado por los usuarios Hay un deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio | 4 horas |
| 2 | <p>El servicio está siendo significativamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Pérdida total o parcial de servicios críticos para todos o algunos usuarios. El funcionamiento del servicio está significativamente degradado. | 8 horas |
| 3 | <p>El servicio está mínimamente impactado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Una parte no crítica del servicio no está disponible o no puede ser utilizada por todos o algunos usuarios El funcionamiento del servicio sufre una degradación de carácter mínimo El incidente tiene una resolución temporal que requiere un pequeño esfuerzo de implementación. | 4 días |



10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá remitir a cada una de las Entidades Locales los datos propiedad de las mismas, de forma que estos datos sean fácilmente exportables a la aplicación denominada PILAR (CCN). También se deberá proceder a posteriori al borrado y destrucción de todos estos datos que obran en poder del adjudicatario, a menos que a través de una posterior contratación se decida continuar utilizando el mismo software de gestión.

11. REQUERIMIENTO PARA ACLARACIONES RELATIVAS AL SERVICIO OFERTADO

Para efectuar la valoración de ofertas, también se podrá requerir a los licitadores aclaraciones conceptuales de la documentación ya incluida en la oferta, e incluso requerir una sesión de demostración del servicio ofertado, tanto en un entorno de prueba o demostración como en entornos de otros clientes cuya experiencia se haya aportado, siempre que las aclaraciones no supongan modificar o concretar en nada la oferta presentada por escrito.

Estos requerimientos podrán realizarse tanto para respuesta por escrito, a través de un sistema de videoconferencia o de forma presencial, convocando al licitador en este caso siempre con una antelación mínima de 48 horas y citándolo en esta Diputación a la hora y fecha señaladas en la convocatoria. La notificación para este requerimiento se realizará por correo electrónico, por lo que el licitador deberá aportar una dirección de correo electrónico de contacto.

El Jefe de la Sección Informática Municipal

El Jefe del SEPAM

(Documento firmado electrónicamente)

(Documento firmado electrónicamente)

Fdo. Alvaro Porcar Barreda

Fdo. Jose A. Sales Puig

Jefa del Servicio de Contratación y Central de Compras



ANEXO 1

DOCUMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADECUACIÓN DE LAS EELL AL ENS Y A LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

El Responsable del Proyecto de la empresa adjudicataria

EXPONE:

- Que durante el/los día/s
el/los miembro/s del equipo de trabajo
..... ha/n impartido una jornada
grupal/individual en,

- Las Entidades Locales que han asistido junto con sus representantes han sido las siguientes:

| ENTIDAD LOCAL | EMPLEADO PÚBLICO |
|---------------|------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

- Que se han prestado correctamente los servicios de acorde al pliego técnico y a la oferta técnica presentada.

- Observaciones:

(Documento firmado electrónicamente por el Responsable del Proyecto)



ANEXO 2

DOCUMENTO DE CONFORMIDAD SOBRE LA ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DE ADECUACIÓN DE LAS EELL AL ENS Y A LA NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

El Alcalde-Presidente de la Entidad Local de, en su nombre y representación,

EXPONE:

- Que la Entidad Local conoce que en el B.O.P. nº 59 de fecha 17/05/2018 se publicó la convocatoria del Plan Provincial de Adecuación a requerimientos del ENS y a requerimientos de PD dirigido a Entidades Locales cuya población no supere los 20.000 habitantes a la cual se adhirió.

- Que durante el/los día/s el empleado público designado por esta Entidad Local, asistió a una/s jornada/s de formación en

- Que la Entidad Local se compromete a revisar los procedimientos internos y a aprobar sin demora cuantos documentos se requieran para la adecuación de la misma a los requerimientos del ENS y la PD.

- Observaciones:

(Documento firmado electrónicamente por el Alcalde-Presidente)

