



INFORME DE NECESIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CONSULTORIA PARA UNA OFICINA DE PROYECTO Y DE SEGURIDAD PARA LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS 1-1-2 DE CASTILLA-LA MANCHA. (Ref. PICOS: 2024/001452)

Se emite el presente informe en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 28 y 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

1. Órgano directivo y proponente del contrato

La presente propuesta se realiza por parte de la Dirección General de Digitalización e Inteligencia Artificial (en adelante, DGDIA), en virtud de las competencias atribuidas por el artículo 8 del Decreto 104/2023, de 25 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital (DOCM n.º 144, de 28-07-2023), concretamente en cumplimiento de las funciones recogidas en los apartados a), b), i), j) y k).

2. Unidad responsable de la gestión

El Servicio de Informática de Protección Ciudadana.

3. Objeto del contrato

Mantener una Oficina de Proyecto y de Seguridad para la plataforma tecnológica del 1-1-2, que tiene como finalidad la realización de los trabajos de supervisión, coordinación, gestión de la calidad, gestión de la protección de datos y la seguridad de la información en los trabajos de operación y de mantenimiento de la plataforma tecnológica empleada por el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 (En adelante SE112) de la Dirección General de Protección Ciudadana (en adelante DGPC).

En caso de que dicha plataforma o el proveedor del servicio de su mantenimiento cambie en el transcurso de este contrato, la Oficina de Proyecto deberá gestionar la correcta transición para minimizar la afectación al SE112.

4. Naturaleza y extensión de las necesidades a cubrir

4.1. Identificación de las necesidades a cubrir





Las funciones de esta Oficina serán:

- Resolución de consultas.
- Elaboración de informes.
- Apoyar y asesorar al personal de la DGPC y de la DGDIA en la gestión de la plataforma tecnológica empleada por el SE112, encargándose de dar soporte a los servicios implicados.
- Velar por la correcta gestión del proyecto, emitiendo las recomendaciones necesarias para que puedan cumplir su planificación y objetivos, con el mínimo de riesgos.
- Asesoramiento experto en Seguridad de la Información y en el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS), así como el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información ya implantado en el SE112, acorde al Modelo de Seguridad de la Información definido en la Administración Regional. Este sistema de gestión deberá estar certificado en seguridad de la Información en base la Norma ISO/IEC 27001 y en conformidad con ENS.
- Asesoramiento experto en Continuidad de Negocio, así como el mantenimiento de la Gestión de la Continuidad de Negocio (GCN) ya implantada en el SE112, integrada con el Modelo de Seguridad de la Información del punto anterior. Este sistema de gestión deberá estar certificado en base a la norma ISO/IEC 22301.
- Previo a las auditorías necesarias para mantener las certificaciones ISO y la conformidad con el ENS, la empresa adjudicataria realizará auditorías internas independientes. Todas las auditorías, tanto internas como externas, serán contratadas por el adjudicatario del contrato, a excepción de la auditoría externa de conformidad con el ENS, que será contratada por la Administración.
- Apoyar a la Administración en la gestión y documentación de las auditorías, tanto internas como externas, que la infraestructura tecnológica del SE112 deba superar. Del mismo modo, el adjudicatario deberá ayudar a gestionar la resolución de las posibles no conformidades mediante la propuesta de medidas y calendarios de actuaciones concretos para todos los agentes implicados, tanto de la administración como del resto de empresas implicadas.
- Mantener actualizada la Evaluación de Impacto en la Protección de Datos Personales (EIPD) según la Guía publicada a tal efecto por la Agencia Española de Protección de Datos.
- Realización de una auditoría continua durante todo el proyecto de todos los trabajos y entregables (no estará concebida como una auditoría al final de cada una de las fases del proyecto).



Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): E2FAF3E7D139CAE7654EE4
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=E2FAF3E7D139CAE7654EE4



- Proponer e implantar cuadros de mando para las Métricas e Indicadores del sistema.
- Gestionar la correcta transición, en caso de que la plataforma tecnológica o el proveedor de su mantenimiento cambie en el transcurso de este contrato, para minimizar la afectación al SE112 de dichos cambios.
- Suministro, implantación, gestión y mantenimiento del módulo de Visibilidad de la solución EMMA del CCN-CERT en la plataforma tecnológica del SE112.
- Auditoría de red y servicios (Hacking Ético).

El adjudicatario del contrato realizará las labores de coordinación, gestión, verificación y garantía del cumplimiento de los planes del contrato de mantenimiento y gestión de la plataforma tecnológica del SE112 que esté vigente en cada momento, desde el punto de vista de la gestión del cambio, compromisos de calidad de los entregables, validación de requisitos técnicos y funcionales, integración con el resto de sistemas, administración de sistemas, gestión de la seguridad de la información, gestión de la continuidad del negocio, gestión de las comunicaciones, documentación, cumplimiento de estándares tecnológicos y metodológicos de la DGDIA y de la DGPC o los que se decidan en el comité de seguimiento del proyecto, verificación de la correcta implantación de la plataforma, garantizando su migración a nuevas versiones, verificación del uso de las mejores prácticas, asegurar el traspaso del conocimiento a la Administración o a las empresas que ésta determine, así como la realización de tareas de asistencia técnica y funcional.

Durante las fases de implantación de nuevos productos o de nuevas versiones, el adjudicatario de este contrato deberá realizar al menos mensualmente un cuadro de mando resumen con el grado de avance y el informe de auditoría y recomendaciones sobre el estado y la calidad de las actividades y los entregables del proyecto. En estos informes se evaluarán los distintos parámetros indicadores del proyecto y se indicará también su evolución histórica hasta ese momento.

Con estas medidas se pretende asegurar un alto grado de calidad en la plataforma tecnológica del SE112, tanto tecnológica como funcionalmente, y asegurar su sostenibilidad futura.

El Comité de Dirección del Proyecto podrá requerir de forma puntual la entrega de cuadros de mando adicionales.

Dado que la labor de la Oficina de Proyecto y Seguridad deberá ser más intensa durante determinadas situaciones (cumplimiento de hitos, generación de documentación, auditorías, cambio de plataforma tecnológica o de sus versiones, ...), la empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de al menos una persona in situ en las

Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): E2FAF3E7D139CAE7654EE4
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viac/VIAD.phtml?csv=E2FAF3E7D139CAE7654EE4





instalaciones de la DGPC o de la DGDIA con jornada laboral ordinaria (adecuada a los horarios del resto de trabajadores del centro) en el caso de que se le requiera, debiendo así mismo ser capaz de proporcionar personal adicional de apoyo, en las situaciones que así lo requieran.

La empresa adjudicataria nombrará a un responsable que tendrá como prioridad las siguientes funciones adicionales:

- La interlocución con la administración.
- El seguimiento de la calidad y el nivel de cumplimiento de las tareas asignadas.

Sin perjuicio de que la DGDIA pueda imponer otra forma de trabajo, las empresas licitadoras deben presentar un plan de trabajo donde se especifiquen al menos:

- Descripción y periodicidad de la documentación a exigir a los actores implicados en el proyecto.
- Procedimientos y herramientas para la gestión de la documentación. En caso de que sea necesario, al adjudicatario correrá con los gastos de adquisición de las licencias necesarias para su implantación en la infraestructura de la DGDIA.

4.2. Razones que justifican la contratación

Dada la criticidad del servicio 112, la dirección considera indispensable el mantenimiento tanto de las certificaciones ISO en seguridad y continuidad de negocio como la de conformidad en el ENS, ya adquiridas durante la implantación del sistema.

Los trabajos necesarios para el adecuado mantenimiento de la calidad de todas las tareas asociadas a dichas certificaciones, así como su correcta documentación para adecuarse a los constantes cambios en las normas asociadas, precisan de una dedicación constante por parte de personal especialmente formado en la gestión y certificación de proyectos. El hecho de que se trate de un sistema catalogado de nivel alto en el ENS incrementa tanto el volumen de trabajo como su complejidad.

Así mismo, la complejidad de la propia plataforma tecnológica exige una gestión de cambios continua que es preciso coordinar y documentar, lo que genera un gran volumen de trabajo y precisa de personal centrado exclusivamente en estas labores.

Los servicios objeto de esta contratación vienen desempeñándose en la actualidad por una Oficina de Proyecto cuya contratación está próxima a finalizar, siendo necesario seguir realizando las actividades asociadas a la misma.

Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): E2FAF3E7D139CAE7654EE4
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=E2FAF3E7D139CAE7654EE4





5. Informe de insuficiencia de medios

Aunque en la Administración hay asignado un equipo técnico para la gestión de proyectos y para la protección de los Sistemas de Información, dado el volumen y complejidad de los datos tratados por el SE112, la DGDIA no dispone de recursos técnicos ni humanos suficientes para acometer todos estos trabajos, por lo que es necesario promover una licitación pública para poder llevar a cabo todos los objetivos que se han marcado.

Firmado en Toledo, en la fecha de la huella digital.

Fdo.: Juan Pedro de Ruz Ortega

DIRECTOR DIGITAL DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Documento verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): E2FAF3E7D139CAE7654EE4
http://pagina.jccm.es/administracion_electronica/viad/viad.phtml?csv=E2FAF3E7D139CAE7654EE4