

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, SERVIDORES, IMPRESORAS E INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES, ASÍ COMO DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA DE MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE LAS PALMAS, S. A. S. M. E. (MERCALASPALMAS)**

**EXPEDIENTE: SER.PGS.01-2024**

Cláusula 1ª.- Objeto del contrato .....	2
Cláusula 2ª.- Alcance y necesidades a satisfacer. Servicio y características técnicas.....	3
Cláusula 3ª. – Documentación e inventario.....	7
Cláusula 4ª. – Descripción mensual del servicio.....	7
Cláusula 5ª. – Licencias y Garantías.....	12
Cláusula 6ª – Otras condiciones .....	12
ANEXO I – INVENTARIO DE EQUIPOS .....	16

## DISPOSICIONES GENERALES

### Cláusula 1ª.- Objeto del contrato

El objeto del presente Pliego es detallar las Prescripciones Técnicas para la adjudicación del contrato del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos informáticos, servidores, mantenimiento de Centro de Proceso de Datos (CPD), e Infraestructura de Telecomunicaciones (elementos de telecomunicaciones, cableado estructurado, Circuito Cerrado de Televisión, Wifi y fibra óptica), megafonía, control de accesos, equipos a disposición de los empleados (de sobremesa y portátiles), hardware periférico, equipos multifunción, así como la Seguridad Informática y de la Información, incluyendo requisitos del Esquema Nacional de Seguridad, de MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE LAS PALMAS, S. A. S. M. E (en adelante MERCALASPALMAS). Además de la Asistencia Técnica en Plataforma de Administración Electrónica y de simplificación, racionalización y normalización de procedimientos electrónicos.

Se entiende por mantenimiento todas aquellas actuaciones sobre un sistema de tecnología de la información y comunicaciones, así como de las impresoras y demás elementos periféricos, actualizaciones del software de ofimática, que conduzcan a que el mismo permanezca operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería de cualquier elemento del sistema lo requiera. Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento de MERCALASPALMAS funcione correctamente.

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a mantener cualquier equipamiento informático y del parque de impresoras de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que MERCALASPALMAS pudiera adquirir en el periodo de validez del contrato.

Por gestión de la seguridad informática se entiende la ejecución, durante la vigencia del contrato, de una estrategia de seguridad para MERCALASPALMAS, que permita disponer de una protección eficaz de su sistema informático, su información asociada y de comunicaciones, frente a ataques del exterior, así como el despliegue de un plan de monitorización, alerta temprana y de las herramientas a utilizar para el mismo. Asimismo, la securización del entorno lógico y físico deberá respetar el cumplimiento de normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, el Esquema Nacional de Seguridad y el Esquema Nacional de Interoperabilidad, de obligado cumplimiento para el sector público.

Además de esto, es objeto proceder con el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los sistemas mencionados, a fin de prevenir las averías y maximizar su eficacia. Las instalaciones donde se desarrollarán los trabajos serán en la sede de MERCALASPALMAS:

MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE LAS PALMAS, S. A. S. M. E.  
Dirección: Lugar Cuesta Ramon, S/N, 35229, Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas).  
Teléfono: 928 717 860

La ejecución del contrato debe adecuarse al presente Pliego de Prescripciones Técnicas que tiene carácter contractual, sin perjuicio de cuantas obligaciones sean exigibles de conformidad con la normativa sectorial que resulte de aplicación y las naturales de la actividad que se presta.

## Cláusula 2ª.- Alcance y necesidades a satisfacer. Servicio y características técnicas.

El adjudicatario prestará los servicios de acuerdo a las características técnico-funcionales que se citan en este pliego. No obstante, éstas tienen la consideración de mínimas y podrán ser mejoradas para el mejor cumplimiento de la finalidad del servicio y se adecuarán a los criterios de adjudicación previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La solución técnica ofertada se ha de desarrollar en el marco tecnológico descrito, y deberá comprender, como mínimo:

### A) Servicio de mantenimiento:

**1. Mantenimiento preventivo (programado):** Este servicio está basado en las necesidades específicas del sistema de telecomunicaciones, equipos y dispositivos en particular, según lo determinen las normas técnicas facilitadas por el fabricante. Se considera mantenimiento preventivo la actividad destinada a la conservación de equipos e instalaciones mediante la realización de actividades de revisión y reparación que garantice su buen funcionamiento y fiabilidad. Este servicio consistirá en la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software, así como, del sistema informático de MERCALASPALMAS. Al menos con una periodicidad mensual se deberá llevar a cabo, entre otros:

- Copias de seguridad:
  - Revisar espacio en repositorios
  - Comprobar + actualizar licencia
  - Comprobar versión instalada
  - Pruebas de recuperación de copia local
  - Pruebas de recuperación de copia en nube
- Cabina de copias:
  - Comprobar estado general
  - Comprobar errores
  - Comprobar alertas
  - Comprobar notificaciones
  - Comprobar estado hardware cabina
- Comprobar estado de los discos
- Comprobar actualización de firmware.
  - Comprobar actualización de las aplicaciones instaladas.
- IDRAC (estado físico del servidor):
  - Comprobar estado general
  - Comprobar estado memoria
  - Comprobar estado de discos físicos y virtuales
  - Comprobar estado controladoras
  - Comprobar estado fuentes de alimentación
  - Comprobar temperaturas y estado de ventiladores
- Plataforma de virtualización:
  - Comprobar estado general vcenter
- Comprobar estado certificados
- Comprobar actualizaciones disponibles
  - Comprobar consumo de recursos
  - Comprobar alertas y problemas
  - Comprobar estado de los datastores.
- UPS

- Comprobar estado general
- Comprobar log de eventos
- Comprobar logs de datos
- Comprobar consumo acumulado
- SRV 15 DC
  - Comprobar registros
  - Comprobar coherencia dominio
  - Comprobar histórico copias de seguridad System State.
  - Comprobar actualizaciones disponibles
  - Comprobar estado disco.
- Resto servidores
  - Comprobar actualizaciones de Windows + actualizar
  - Programar reinicio
  - Comprobar estado discos.

Se garantizarán todas las horas de trabajo necesarias para cumplir la ejecución de las tareas de mantenimiento preventivo.

Se informará por escrito al responsable del contrato, tras la realización de dichas labores, de las horas invertidas y detalle de tareas realizadas en cada intervención.

**2. Mantenimiento correctivo (no programado):** Se considera mantenimiento correctivo la actividad destinada a corregir los defectos observados en los equipos, instalaciones e infraestructuras, procediéndose a localizar las correspondientes averías y proceder a corregirlas o repararlas. Fundamentalmente se realiza sobre la base de avisos realizados a la empresa adjudicataria, incluyendo: Ajustes, reparación, reemplazo de piezas y partes inservibles y/o deterioradas, salvo los casos de excepción previstos.

Se informará por escrito al responsable del contrato, tras la realización de dichas labores, de las horas invertidas y detalle de tareas realizadas en cada intervención.

**3. Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos.** Se considera mantenimiento de la red de datos al servicio que se realiza por petición de MERCALASPALMAS para solucionar una avería de hardware que se presente en la conexión de cualquiera de los equipos objeto del presente contrato a la red de área local de las instalaciones donde esté ubicado el equipo, en la propia red o en los equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y/o hubs, objeto de este contrato.

Se informará por escrito al responsable del contrato, tras la realización de dichas labores, de las horas invertidas y detalle de tareas realizadas en cada intervención.

**4. Mantenimiento de las instalaciones de la red de Cámaras y PLC.** Se considera mantenimiento de la red de cámaras al servicio que se realiza por petición de MERCALASPALMAS para solucionar una avería de los elementos CCTV, que incluirán tanto los entornos analógicos, como IP y que se presente en la conexión de cualquiera de los equipos objeto del presente contrato.

MERCALASPALMAS tiene un despliegue de PCL (autómata programable) para el control de la (ventilación, iluminación, puertas, ...), que se realiza mediante un sistema SCADA. El licitador será el responsable del mantenimiento y reparación de los autómatas programables de MERCALASPALMAS.

Se informará por escrito al responsable del contrato, tras la realización de dichas labores, de las horas invertidas y detalle de tareas realizadas en cada intervención.

**5. Reparación de averías en equipos informáticos.** La reparación de las averías de los equipos se realizará por sustitución de los elementos defectuosos. La reparación de éstos sólo podrá autorizarse cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad. Los elementos a sustituir, deberán serlo por repuestos originales o de calidad contrastada. La empresa contratista deberá garantizar bajo su responsabilidad, la previsión de cualquier clase de repuestos. Si resultase imposible, habrá de plantearse soluciones alternativas, como préstamos a cambio de equipos, o cualquier otra que siempre deberá ser aceptada por MERCALASPALMAS.

**6. Reparaciones.** La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible.

Si el equipo está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso efectuar su sustitución permanente previa autorización de MERCALASPALMAS.

Se debe entender por avería el desgaste por el uso normal de los equipos, quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia de la entidad contratista. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa contratada que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias.

En caso de que, sea necesario la retirada de un PC o servidor, la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo al equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información. También se hará cargo de la retirada de los equipos sustituidos u obsoletos que dejen de tener servicio en MERCALASPALMAS, así como de asegurar que no queden datos sensibles almacenados ni accesibles en dichos equipos.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el embalaje, movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del contratista, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

**7. Soporte.** Se procederá a proporcionar asistencia a los usuarios en aquellos casos en los que planteen incidencias al utilizar los servicios, ya sea con el hardware o software, o con cualquier equipo o servidor informático.

**8. Seguridad corporativa.** Se establecerá y supervisará un plan de monitorización y alerta temprana, orientada al cumplimiento de la Ley de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales, así como el Esquema Nacional de Seguridad, gestionando la seguridad proactiva de la informática y comunicaciones de MERCALASPALMAS. Tareas a realizar para el cumplimiento previsto en la Ley y nuevas normativas:

- Seguridad del entorno lógico y físico para el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD) y adecuación al Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo (ENS).

- Intermediación con las distintas administraciones locales y del Estado en todo lo referente a la seguridad informática.
- Sistema de identificación y autenticación de usuarios.
- Sistema de gestión de privilegios de acceso.
- Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado.
- Sistema de control de acceso al Sistema de Información.
- Registro de accesos al sistema de información (vgr. log de accesos).
- Red privada de comunicaciones electrónicas.
- Sistema de análisis y gestión de vulnerabilidades y amenazas / sistema de protección contra código malicioso y descargable (vgr. antivirus).
- Sistema de detección de intrusiones (IDS).
- Monitorización y Alerta temprana 8x5 ante incidentes y/o amenazas de seguridad, indicando los correspondientes procedimientos y aplicaciones.
- Respuesta temprana a incidentes de seguridad.
- Chequeo global de los niveles de seguridad y gestión de riesgos.
- Realización de auditoría anual externa denominada "pentest seguridad informática", para ver el estado de la seguridad informática, y la adecuación a la normativa.

En relación con el proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento:

- Auditoría externa: 1 Auditoría Trimestral
- Auditoría interna: 1 Auditoría Anual
- Controles internos de cumplimiento: Reporte Mensual al responsable del servicio MERCALASPALMAS.
- Revisión regular de la política de protección de datos a intervalos planeados.

**Se informará por escrito al responsable del contrato, tras la realización de dichas labores, de las horas invertidas y detalle de tareas realizadas en cada revisión, auditoría o chequeo que corresponda.**

En relación con la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico:

- Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) / Grupo electrógeno.
- Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio.
- Plan de Continuidad de Negocio (PCN). Establece la continuidad de una entidad desde múltiples perspectivas: infraestructura TIC, recursos humanos, mobiliario, sistemas de comunicación, logística, sistemas industriales, infraestructuras físicas, etc.
- Plan de Continuidad TIC (o Plan de Contingencia TIC, PCTIC). Es uno de los planes que forman el plan de continuidad de negocio de una entidad, pero restringido al ámbito TIC. Mientras que un PCN sirve de disparador para los diferentes planes de contingencia, un PCTIC se limita al ámbito tecnológico.
- Plan de Recuperación ante Desastres (PRD). En este caso, su fase de análisis es menos profunda y se enfoca al ámbito más técnico, de modo que es un plan reactivo ante una posible catástrofe. Por ejemplo, si una entidad tiene un plan de desastres para su página web de comercio electrónico, el PRO contendrá todos los pasos para la recuperación de la aplicación.
  - Sistema informático redundante (vgr. servidor redundante).

- Sistema de identificación, registro y gestión de incidencias.
- Sistema de gestión de copias de respaldo y recuperación de datos personales.
- Sistema de gestión y notificación de violaciones de seguridad de datos personales.

**9. Controles y revisiones para la seguridad de la información.** Además de los propios controles establecidos en el ENS, como parte del cumplimiento del esquema de certificación UNE 19601:2017, así como para cumplir con las obligaciones del sector público en materia de seguridad de la propia información, se le solicitará a la empresa adjudicataria la ejecución de los controles y actividades establecidas por el documento de medidas de seguridad de la información de la empresa.

### **Cláusula 3ª. - Documentación e inventario.**

Dentro de los primeros quince (15) días desde el inicio del contrato, el adjudicatario elaborará una actualización detallada del inventario (equipo y periféricos) en el caso de que el presentado como anexo del presente contrato presentara alguna actualización o cambios, en el que se especificarán, como mínimo: Características (marca, modelo, capacidad discos duros, memoria RAM, procesadores, etc.), números de serie, ubicación, personas que los utilizan, fecha de adquisición, final de la garantía, nuevas altas y bajas de equipos, y observaciones.

El inventario informático será un documento vivo, debiéndose actualizar por el adjudicatario trimestralmente con los cambios de equipos y periféricos que se vayan adquiriendo (altas), cambiando de ubicación (traspasos) o retirando (bajas), todo ello soportado con los informes correspondientes de altas, traspasos o bajas, haciendo llegar siempre una copia en formato digital al responsable del servicio, encargado por MERCALASPALMAS para el seguimiento de este contrato. El inventario de activos informáticos está disponible en el presente pliego, como ANEXO I.

Adicionalmente, con carácter semestral, la empresa adjudicataria emitirá un informe de las licencias informáticas que estén vigentes y su fecha de renovación, incluyendo: antivirus, ofimática, sistemas operativos, etc. (ver cláusula 5ª.- Licencias y Garantías).

### **Cláusula 4ª. - Descripción mensual del servicio**

Descripción de las tareas por áreas y tiempo máximo mensual. Ejemplo:

- **Servidores y equipos anexos**

En relación con este punto, se incluye de manera genérica el siguiente listado de actuaciones que no es limitante, en el caso de que fuera necesaria alguna otra gestión para el buen funcionamiento de las necesidades informáticas de MERCALASPALMAS:

1. Revisión del estado de los servidores.
2. Instalación y configuración de aplicaciones.
3. Revisión del estado de los antivirus y cortafuegos.
4. Realización de copias de seguridad.
5. Actualización de parches de seguridad.
6. Recomendaciones varias para fabricantes de software y hardware
7. Gestión administrativa y funcional de las webs de MERCALASPALMAS.
8. Análisis de averías.
9. Comunicación a la operadora correspondiente.
10. Control y seguimiento de la misma.

11. Informar y documentar, cuando proceda, al responsable del contrato en MERCALASPALMAS, sobre el problema y las medidas llevadas a cabo para su resolución.
12. En su caso facilitar y colaborar con las empresas contratadas por MERCALASPALMAS para el Mantenimiento de sus páginas web:
  - <https://www.mercalaspalmas.es>
  - <https://webcorporativa.mercalaspalmas.es/>
  - <https://extranet.mercalaspalmas.es/>

El mantenimiento y soporte de copias de seguridad de MERCALASPALMAS incluye también el seguimiento de los informes emitidos por el software de copias de seguridad adquirido por MERCALASPALMAS y el asesoramiento técnico a MERCALASPALMAS (interlocutor en reuniones, puesta en marcha nuevo proyecto CEGC, puesta en marcha o modificación aplicaciones existentes, etc.).

Se prevé una dedicación anual de 64 horas anuales en esta área.

- **Equipos Informáticos y periféricos:**

Se incluyen las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte a los usuarios de los equipos, la revisión de su estado, antivirus y actualizaciones, copias de seguridad, instalación y configuración de aplicaciones, limpieza de archivos temporales, desfragmentado periódico trimestral y resolución de posibles problemas.

Se incluye de manera genérica el siguiente listado de actuaciones que no es limitante, en el caso de que sea necesaria alguna otra gestión para el buen funcionamiento de las necesidades informáticas de MERCALASPALMAS se actualizarán, según indicaciones de la Dirección Técnica de MERCALASPALMAS, todos los ordenadores, al menos con las siguientes aplicaciones y funcionalidades:

- Instalación, reinstalación y reubicación de equipos.
- Instalación, reinstalación, actualización y migración de versiones de software de ofimática.
- Mantenimiento de ordenadores.
- Parches y Actualizaciones de las estaciones de trabajo.
- Actualizaciones software ofimática.
- Actualización Aplicaciones de Terceros (adobe, etc.).
- Actualización y Parcheado Navegadores.
- Actualización Java.
- Instalación y actualización de los Certificados digitales.
- Instalación y actualización de las aplicaciones adquiridas por MERCALASPALMAS, durante el transcurso del contrato.
- Protección: Antivirus y cortafuegos.
- Configuración entorno sede electrónica y otras aplicaciones (portafirmas, registro, etc.).
- Instalación de las aplicaciones adquiridas por MERCALASPALMAS, durante el transcurso del contrato.
- Instalación y Configuración de impresoras, escáner o cualquier periférico, necesario.
- Desfragmentado disco cada trimestre.
- Resolución de incidencias con los usuarios de MERCALASPALMAS.

Se prevé una dedicación anual de 80 horas anuales en esta área.

- **Infraestructura de telecomunicaciones / redes:**



Gestión de los elementos y sistemas de gestión de red multiprotocolo, tanto activos como pasivos de las redes de área local existentes (cableados, tarjetas controladoras, switches, routers, etc.) de la sede de MERCALASPALMAS.

Se entiende por infraestructura de telecomunicaciones lo siguiente:

- Cableado estructurado (horizontal, racks, tomas finales de usuario, etc.).
- Fibra óptica (paneles, conversores, conectorización, etc.).
- Switch, router y balanceadores.
- Conexiones telefonía.
- Equipos red inalámbrica (Equipos Wi-Fi).
- Etc.

Se incluye de manera genérica el siguiente listado de actuaciones que no es limitante, en el caso de que sea necesaria alguna otra gestión para el buen funcionamiento de las necesidades de la infraestructura de telecomunicaciones de MERCALASPALMAS:

- Saneamiento del armario de interconexión.
- Comprobación y certificación de todo el cableado estructurado con certificador de nivel 1 y presentación de informe, así como revisión de armarios de interconexión (limpieza, reestructuración, etc.).
- Comprobación de niveles de señal de los equipos de la red inalámbrica y estudio de cobertura.
- Instalación y configuración Switches
- Instalación y configuración Red wifi MERCALASPALMAS.
- Resolución de incidencias de telecomunicaciones.
- Interlocutor con las operadoras de comunicaciones contratadas por MERCALASPALMAS.
- Interlocutor para resolución de incidencias de telecomunicaciones con terceros organismos.
- Monitorizar el acceso y tiempo de respuesta a todos los dispositivos.
- Monitorizar el tráfico de los interfaces, vigilando el uso del ancho de banda y estados de error.
- Detección y resolución de incidencias vinculadas a la seguridad de la electrónica de red entre las que destacamos:
- Ataques externos.
- Control del tráfico de Internet de los usuarios de MERCALASPALMAS.
- Aplicaciones malintencionadas, malware, etc.
- Circuito cerrado de televisión (CCTV): red de cámaras de vigilancia al servicio de la Unidad Alimentaria de MERCALASPALMAS, así como su sistema de megafonía. Se deberá dar solución a averías de los elementos de CCTV, tanto de entornos analógicos como IP que presenten conexión con cualquiera de los equipos objeto del presente contrato, así como los elementos de megafonía

Se prevé una dedicación anual de 80 horas anuales en esta área.

- **Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica:**

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en la asistencia y asesoría en proyectos acometidos por MERCALASPALMAS. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato, sirva de ejemplo, la implantación de nuevos productos y/o infraestructuras, migraciones de productos software, administración electrónica o seguridad informática, entre otros.

Se prevé una dedicación anual de 26 horas anuales en esta área.

- **Asistencia técnica en Plataforma de Administración Electrónica:**

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en la asistencia técnica en proyectos acometidos por MERCALASPALMAS. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato, sirva de ejemplo, la implantación de nuevos productos y/o infraestructuras, asistencia en el acceso y presentación telemática de informes o datos que se soliciten por parte de la Administración Pública a través de sus diferentes sedes electrónicas y/o plataformas públicas.

Se prevé una dedicación anual de 20 horas anuales en esta área.

- **Asistencia técnica entorno Microsoft Office 365.**

- Resolución de Incidencias Correo
- Configuración y monitorización entorno seguridad Office 365
- Resolución incidencias entorno Teams
- Despliegue y configuración entornos sharepoint
- Despliegue y configuración Soluciones incluidas en los planes contratados por MERCALASPALMAS
- Integración con herramientas de Terceros

Se prevé una dedicación anual de 20 horas anuales en esta área.

- **Seguridad Informática y asistencia Esquema Nacional de Seguridad.**

Incluye todos aquellos trabajos de carácter especial que puedan ser solicitados por parte del responsable designado y que no están dentro de los anteriores apartados.

En la actualidad, la mayor parte de la información es procesada electrónicamente, habiéndose incrementado el número de amenazas y las vulnerabilidades que rodean a los activos de información.

Dentro de este apartado el responsable del servicio solicitará que se lleve a cabo una auditoría de seguridad y monitorización, para detectar posibles vulnerabilidades en el sistema. Los apartados analizados son:

- Reconocimiento bucle público (Data Loss Prevention, Google Hacking).
- Escáner de superficie y enumeración de servicios (qué vería un hacker con técnicas de recolección).
- Escáner de vulnerabilidades y propuesta de solución.
- Test de Penetración, técnicas de evasión de la seguridad perimetral.
- LAN: MAC spoofing, MITM, enumeración y vulnerabilidades, cracking de contraseñas.
- Diseño y despliegue de contramedidas.
- Pruebas aleatorias: ingeniería social, phishing, test de intrusión, wifi, DoS. Cumplimiento RGPD.

La empresa adjudicataria realizará servicios de monitorización y alerta temprana 24 h x 7 días ante incidentes y/o ataques, con carácter proactivo.

Dicha monitorización y alerta temprana constará de:

- Gestión Global de los 2 UTM Sophos XG en modalidad Alta disponibilidad distribuidos en la central
- Actualización continua de la plataforma de UTM Sophos XG

- Respuesta a incidentes. Chequeo y análisis de logs.
- Chequeo global de los niveles de seguridad. Gestión de riesgos.
- Diseño e implantación de Políticas de Seguridad.

Este punto requiere el uso de un servicio gestionado de alerta temprana que permita mantener los adecuados niveles de seguridad en la red en lo que a la gestión de vulnerabilidades se refiere, manteniendo los niveles de riesgo lo más bajos posible, incluyendo evaluación integral de vulnerabilidades, seguimiento dinámico de activos, monitorización pasiva del tráfico de red e informes de situación. El responsable del contrato podrá solicitar acceso a la herramienta para la revisión de los dashboard y reportes

### **Asistencia en la gestión del Esquema Nacional de Seguridad**

#### **Designación del Responsable de Sistemas**

El licitador deberá designar un Responsable de Sistemas que cumpla con las características y requisitos especificados en la solvencia técnica de este contrato. Este profesional formará parte del Comité de Seguridad de la Información para asegurar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y tendrá atribuidas las funciones descritas en el RD 311/2022 de 3 de mayo.

El Responsable de Sistemas debe participar en todas las reuniones del Comité de Seguridad de la Información, al menos una vez al mes, así como los requerimientos de documentación y auditorias solicitados en el ENS.

Dada la importancia de este Rol en el cumplimiento del ENS el responsable de sistemas, **no puede delegar esta función en los técnicos** de sistemas que realiza el servicio. Todas las reuniones serán convocadas por Mercalaspalmas, bien presencialmente o bien por videoconferencia.

#### **Funciones y Responsabilidades**

En el Comité de Seguridad de la Información:

- Participar activamente en las reuniones del Comité de Seguridad de la Información.
- Colaborar en la definición, implementación y seguimiento de políticas y procedimientos de seguridad de la información.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) dentro de la organización.

#### **Gestión de la Seguridad de los Sistemas**

- Desarrollar y mantener el Plan de Seguridad de los Sistemas de Información junto con la secretaría del Comité de Seguridad de la Información de Mercalaspalmas.
- Realizar auditorías periódicas de seguridad y garantizar la corrección de vulnerabilidades detectadas.
- Coordinar y supervisar la gestión de incidentes de seguridad de la información.

#### **Formación y Concienciación**

- Promover la cultura de seguridad de la información en la organización.
- Organizar y llevar a cabo programas de formación y concienciación en materia de seguridad de la información para el personal.

### Documentación y Reportes

- Elaborar y mantener actualizada la documentación relacionada con la seguridad de los sistemas de información.
- Informar periódicamente al Comité de Seguridad de la Información sobre el estado de la seguridad y las incidencias relevantes.

El cumplimiento de estos requisitos y responsabilidades será evaluado periódicamente para garantizar la correcta implementación y mantenimiento de las medidas de seguridad conforme al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Se prevé una dedicación anual de 85 horas anuales en esta área.

**TOTAL: Se prevén 375 horas anuales para la correcta ejecución del presente contrato.**

Sistema	Horas
<b>Servidores y equipos anexos</b>	64
<b>Equipos informáticos y periféricos</b>	80
<b>Infraestructura de telecomunicaciones / redes informáticas</b>	80
<b>Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica</b>	26
<b>Asistencia técnica en Plataforma de Administración Electrónica</b>	20
<b>Asistencia técnica entorno Microsoft Office 365</b>	20
<b>Seguridad Informática y asistencia Esquema Nacional de Seguridad</b>	85
<b>Total</b>	<b>375</b>

### Cláusula 5ª. – Licencias y Garantías

La empresa contratista supervisará las licencias y garantías contratadas por MERCALASPALMAS, bien siendo él mismo proveedor o hayan sido suministradas por un tercero, a través del reporte de vencimientos e inventario de las mismas, que debe actualizar a partir del histórico aportado por MERCALASPALMAS como parte de la documentación de arranque tras la adjudicación del contrato.

### Cláusula 6ª – Otras condiciones

Sólo se computarán las horas efectivas de trabajo que se reporten en los informes mensuales de facturación, que se deben cotejar con los partes de trabajo registrados y validados por el responsable del contrato.

Las horas que deben prestarse de manera presencial en MERCALASPALMAS se ubicarán en la sede:

MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE LAS PALMAS, S.A.S.M.E  
 c/ Cuesta Ramón S/N  
 35229 Marzagán, Las Palmas de Gran Canaria.

Además de intervenciones correctivas que así lo requieran, las actuaciones de los mantenimientos preventivos quincenales también deberán ser presenciales. De no ser así, el responsable del contrato debe estar debidamente informado y dar su consentimiento por escrito.

#### **a) Informe mensual y trabajos realizados.**

Las horas mensuales contratadas por MERCALASPALMAS serán acumulables, esto es, en el caso que un mes no se consumieran las horas correspondientes, se acumularían para el siguiente o posteriores. Para ello, la empresa adjudicataria hará llegar mensualmente el control de horas al responsable del servicio en MERCALASPALMAS. En este informe de control de horas, deben reflejarse claramente los técnicos involucrados, el motivo de la intervención o trabajo, las horas dedicadas, y tener correspondencia con los partes de asistencia técnica/ trabajos previamente validados por el responsable del contrato.

#### **b) Tiempos de Respuesta.**

Entendiéndose como tiempo de respuesta el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia y la restitución del elemento al funcionamiento normal. Este parámetro establece el aspecto de calidad en cuanto a los equipos humanos, su disponibilidad y organización frente a la carga de trabajo.

Los tiempos de respuesta serán proporcionales a la gravedad del problema y el impacto que tiene en la operativa de la empresa. A continuación, se describen las categorías de incidencia:

##### **1. Prioridad Crítica**

Descripción: Afecta completamente el funcionamiento del sistema o la infraestructura de TI, impide la continuidad del negocio o presenta un riesgo de seguridad extremadamente alto. Ejemplos: caída total de servidores, ataque de ransomware en curso, fuga masiva de datos.

Tiempo de Respuesta máximo: 2 horas

Tiempo de Resolución (objetivo): 6 a 8 horas

Observaciones: Se debe activar una intervención inmediata, tanto remota como in situ si es necesario, con recursos adicionales si es preciso.

##### **2. Prioridad Alta**

Descripción: Afecta gravemente una parte clave del sistema, disminuyendo la productividad o causando problemas serios de seguridad que, aunque no paralizan la operación completa, podrían agravarse si no se resuelven pronto. Ejemplos: fallos en un servidor de aplicación crítico, problemas de autenticación o sospechas de vulnerabilidades activas.

Tiempo de Respuesta máximo: 6 horas

Tiempo de Resolución (objetivo): 10 a 14 horas

Observaciones: Se requiere una rápida intervención para evitar que el problema escale a una prioridad crítica. En muchos casos, la intervención remota puede ser suficiente.

##### **3. Prioridad Media**

Descripción: Problemas que afectan a un número limitado de usuarios o funcionalidades no críticas del sistema. La operación general continúa, aunque se observa una disminución en el rendimiento o funcionalidad. Ejemplos: problemas en estaciones de trabajo individuales, incidencias menores de red, o alertas de seguridad que no presentan una amenaza inmediata.

Tiempo de Respuesta: 12 - 24 horas

Tiempo de Resolución (objetivo): 3 a 5 días hábiles

Observaciones: Estos problemas, aunque no urgentes, deben ser resueltos de manera oportuna para evitar que se acumulen o deriven en algo más grave.

#### 4. Prioridad Baja

Descripción: Problemas que no afectan de manera significativa el funcionamiento del sistema o que corresponden a solicitudes de mejora, consultas o pequeñas incidencias que no ponen en riesgo la seguridad o continuidad del negocio. Ejemplos: consultas técnicas, problemas con periféricos, instalación de software no urgente.

Tiempo de Respuesta: 36 - 72 horas

Tiempo de Resolución (objetivo): 5 a 7 días hábiles

Observaciones: Estas incidencias no requieren una intervención inmediata y pueden ser programadas sin interferir en la operación diaria.

Prioridad	Tiempo de Respuesta Máximo	Tiempo de Resolución (Objetivo)	Observaciones
<b>Crítica</b>	2 horas	6 a 8 horas	Intervención inmediata, remota o in situ, con recursos adicionales si es necesario.
<b>Alta</b>	6 horas	10 a 14 horas	Rápida intervención para evitar que escale a una prioridad crítica. En muchos casos, la intervención remota basta.
<b>Media</b>	12 - 24 horas	3 a 5 días hábiles	Deben resolverse de manera oportuna para evitar acumulación o problemas mayores.
<b>Baja</b>	36 - 72 horas	5 a 7 días hábiles	Estas incidencias pueden ser programadas sin interferir en la operación diaria.

Los tiempos de resolución solo podrían variar de lo indicado en esta tabla si el responsable de servicio da su consentimiento expresamente y por escrito. Se mantendrá, también en contexto del Esquema Nacional de Seguridad, un enfoque riguroso en la documentación, evaluación y mejora continua de los procesos de respuesta.

#### c) Partes de asistencia técnica:

Cada jornada de trabajo realizada, terminará con la entrega por parte de la empresa adjudicataria de un parte electrónico de asistencia técnica, debidamente complementado y visado por responsable del servicio de MERCALASPALMAS. Los partes contendrán como mínimo la siguiente información:

- Fecha.
- Horas empleadas.
- Responsable del trabajo.
- Tareas efectuadas, incidencias y soluciones adoptadas.
- Estado tras la intervención.

#### d) Transferencia tecnológica:

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por MERCALASPALMAS, la información y

documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

## ANEXO I – INVENTARIO DE EQUIPOS

Por motivos de seguridad el inventario completo de equipos y dispositivos de MERCALASPALMAS será entregado como anexo al contrato cuando éste se formalice.

Se indica a continuación un resumen para dimensionar correctamente el servicio que objeto de este contrato:

EQUIPOS INFORMÁTICOS MERCALASPALMAS	UNIDADES
Número de puestos de sobremesa*	14
Número de equipos portátiles	7
Número de terminales móviles	15
Número de tablets	3
Impresoras sobremesa	3
Impresora principal – multifunción Kyocera	1

\*Los puestos de sobremesa cuentan con uno o dos monitores, teclado y ratón.

### OTROS DISPOSITIVOS

- Servidor
- Cortafuegos
- Switch
- UPS
- QNAP

Aprobado por el órgano de contratación de MERCALASPALMAS, de acuerdo con sus facultades. En Las Palmas de Gran Canaria. Fecha y firma electrónicas.

FCO. JAVIER GRANELL TORRES

Director - Gerente

MIRIAM DEL C. MARRERO LANTIGUA

Directora Administrativa Financiera