



4030 - PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Producción

Departamento de Seguridad



ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	5
2 OBJETO	6
3 PRESUPUESTO	6
3.1 Ampliación	6
4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	6
4.1 Alcance	6
4.2 Características del equipo	8
4.3 Fases del servicio.	11
4.3.1 FASE 1: Diagnóstico	11
4.3.2 FASE 2: Transferencia	11
4.3.3 FASE 3: Servicio	11
4.3.4 FASE 4: Entrega	12
4.3.5 FASE 5: Transferencia de conocimiento	12
4.4 Responsabilidades de la empresa adjudicataria	12
4.5 Niveles del servicio	12
4.5.1 Indicadores de Servicio	12
4.6 Control y Seguimiento	13
4.6.1 Informes de Seguimiento	13
4.6.2 Proceso de valoración y aprobación	14
4.7 Documentación adicional	14
4.8 Plataforma tecnológica	15

4.9	Bilingüismo	15
5	CONDICIONES PARTICULARES	15
5.1	Plazo de entrega	15
5.2	Prórroga.....	15
5.3	Garantía	15
5.4	Características del servicio.....	16
5.4.1	Dimensionamiento del servicio	16
5.4.2	Horario del servicio.....	16
5.5	Finalización del contrato.	16
5.6	Metodología y documentación	17
5.7	Forma de pago.....	17
5.8	Penalizaciones.....	17
5.9	Criterios de adjudicación (especificar el peso de cada criterio)	18
5.9.1	Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B	18
5.9.1.1	Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C	19
5.10	Equipo de proyecto	20
5.11	Control de los trabajos	20
5.12	Perspectiva de género	21
5.13	Seguridad de la información.....	21
5.13.1	Deber de confidencialidad.....	21
5.13.2	Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación	23
5.13.3	Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik.....	23

5.13.4 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”	23
5.13.5 Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.....	23
5.13.6 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica.....	23
5.13.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto	24
5.13.8 Protección de datos de carácter personal.....	24
5.13.9 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto”	28
5.13.10 Evidencias de buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación	28
5.13.11 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad.....	29

1 INTRODUCCIÓN

- Se dispone de un Centro de Atención a personas Usuarías (en adelante, CAU), que da atención principalmente a dos colectivos.
 - Interno (CAU 96) – Personas usuarias de la infraestructura tecnológica de Diputación Foral de Bizkaia y Entidades Forales.
 - Externo (PROGRAMAK) – Ciudadanía, que utiliza los servicios electrónicos que Diputación Foral de Bizkaia y Entidades Forales ponen a su disposición.
- Su ámbito de responsabilidad se centra exclusivamente en incidencias y consultas técnico-informáticas.
 - Los incidentes/consultas en otros ámbitos son resueltos por otros puntos de atención.
- Su misión es atender las incidencias y consultas dentro de su ámbito, derivadas de los servicios que Lantik presta a Diputación Foral de Bizkaia, Empresas Forales y Organismos Autónomos y a su vez las que las citadas, prestan a la ciudadanía.
- Sus objetivos principales son:
 - Atender y resolver en primera instancia tantas incidencias, consultas y peticiones como sea posible en base al conocimiento que dispone, las herramientas con las que cuenta y atendiendo a su ámbito de competencia.
 - En el caso de que no se pueda resolver la eventualidad en un primer nivel (agentes del CAU), se escala a segundos niveles (Funciones de con mayor conocimiento, experiencia, etc. sobre el asunto que puedan dar solución a la misma.
 - Centralizar, coordinar y optimizar los recursos para la asistencia a las eventualidades que puedan producirse en los servicios con la vocación de ser punto único de contacto con las personas usuarias y la ciudadanía.
 - Gestionar el conocimiento.
- A modo de lema: El CAU resuelve el mayor número posible de tickets que puede a su nivel, asignando el resto a niveles superiores, centralizando de esta manera la resolución de incidencias, consultas y problemas, generando conocimiento y ayudando a las personas usuarias y ciudadanía.
- El servicio de CAU se presta en estos momentos:
 - Principalmente por los canales telefónico y de correo electrónico, con una ratio de distribución aproximado de 73% llamadas telefónicas y 27% correos electrónicos.
 - Atiende en las lenguas oficiales del territorio histórico (euskera y castellano).
- Se da soporte remoto a los servicios de Intranet (Back Office) e Internet (Sede, Servicios web, Programas de Ayuda, etc.) adaptados a las necesidades funcionales de las áreas de actividad de la Diputación Foral de Bizkaia - Bizkaiko Foru Aldundia (en adelante, BFA) y otros organismos y empresas forales vinculados o dependientes.

2 OBJETO

Contratación de un **servicio de atención técnica-informática remota multicanal**.

3 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima para dos años de: Importe neto 1.200.000,00euros. IVA (%) 21. Importe total 1.452.000,00euros.

El precio/hora máximo se establece en 30 €, y la empresa licitadora deberá indicar el precio/hora (sin IVA) y sobre un máximo orientativo de 40.000 horas de trabajo para 2 años.

El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesarios para la prestación del servicio, salvo los siguientes conceptos que corren a cuenta de Lantik: licencias del ACD (Distribuidor de llamadas telefónicas), el sistema de gestión de incidentes, sistema de control remoto y emulación 3270.

3.1 Ampliación

El volumen de tareas calculado corresponde a las necesidades, según el presupuesto actual. Dado que no se dispone de información presupuestaria de todo el periodo que cubre el contrato es necesario incorporar la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Debido a la necesidad de dar soporte de atención técnica-informática remota, se ve necesaria la contratación de un servicio que permita a Lantik dar respuesta a los retos que se le plantean.

4.1 Alcance

Las actividades principales del servicio son:

- Atención a incidentes, consultas y peticiones, en cualquiera de los idiomas oficiales de la CAPV, tanto a las personas usuarias de Diputación Foral de Bizkaia y sus Entidades Forales, así como a la ciudadanía.
- Gestión del conocimiento dentro de su ámbito de responsabilidad, elaborando para ello la documentación necesaria.
- Generar y gestionar estadísticas de la actividad del servicio, analíticas del servicio, etc.
- Elaboración del contenido y envío de avisos internos/externos.

Con el fin de realizar las actividades descritas se definen los siguientes roles:

Rol de “Responsable del servicio”.

- Funciones:
 - Control y seguimiento del servicio.
 - Informar a la persona responsable del servicio de Lantik, de cualquier situación que afecte a la normal prestación del servicio contratado, como, por ejemplo: pérdida de ANS, incidentes que le impidan prestar el servicio adecuadamente, etc.
 - Generar informes de seguimiento del servicio, que permitan disponer de información suficiente para realizar análisis del servicio Centralizar y coordinar las relaciones con Lantik.
 - Valoración del esfuerzo necesario para prestar el servicio cumpliendo los ANS exigido.
 - Aseguramiento de la mejora continua.
 - Debido a la naturaleza del servicio, se nombrará al menos una persona sustituta o complemento de este rol.
 - Disponibilidad mínima durante el horario de servicio de CAU. Se dispondrá de un único número de teléfono, en el que será posible localizar al responsable, al menos durante el horario de prestación del servicio.
 - Análisis del servicio, crear herramientas para los análisis por terceros, cuadros de mando, etc.
 - Otras relacionadas con este rol.

Rol de “Agente CAU”.

- Funciones:
 - Atención de incidentes, consultas y peticiones según el procedimiento establecido.
 - Gestionar el conocimiento.
 - Documentar la solución adecuadamente.
 - Solicitar información necesaria, para facilitar la resolución en niveles superiores.
 - Informar a su responsable de servicio, al menos de
 - Pérdida de ANS
 - Incidente que le impida prestar el servicio en las condiciones acordadas.
 - Cualquier punto de mejora
 - Otras relacionadas con este rol

Rol de “Responsable de comunicación”.

- Funciones:
 - Elaboración de contenido y comunicados destinados a las personas usuarias o ciudadanía.
 - Entendiendo las necesidades de comunicación de Lantik, será su responsabilidad elaborar contenidos profesionales, con los diseños aprobados.
 - Otras relacionadas con este rol

- Esfuerzo dentro del contrato
 - Este rol consumirá aproximadamente 600 horas/año dentro del esfuerzo total estimado en este pliego.

4.2 Características del equipo

Para la correcta ejecución de los servicios, será necesario contar con un equipo de trabajo compuesto por:

- Dos personas para el rol “**Responsable del servicio**” que acrediten:
 - Experiencia mínima de 5 años en la gestión de servicios técnicos de atención técnica-informática remota.
 - Certificación en “ITIL® Service Operation”.

La información de estas personas se deberá aportar de una forma clara, estructurada en la siguiente tabla, que aporte toda la información solicitada.

Id.(1)	Experiencia mínima de 5 años en la gestión de servicios técnicos de atención técnica-informática remota (2)	Certificación en “ITIL® Service Operation” (3)
1		
2		

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo.

(2) Justificar la experiencia acreditación

(3) Presentar acreditación.

- Un equipo de al menos doce personas, para el rol “**Agente CAU**” que acrediten en su conjunto las siguientes certificaciones:
 - 100% del equipo.
 - Titulación FP II o superior.
 - Tener conocimientos en:
 - Windows 10.
 - MS O365.
 - Navegadores Firefox, Internet Explorer, Chrome.
 - Otros elementos de ofimática como: Adobe Reader, Emulación 3270, etc.
 - Al menos la mitad del equipo deberá contar con las siguientes certificaciones:
 - Certificación “ITIL® Foundation”
 - MCSA W10 o Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate.
 - MCSA O365 o Microsoft Office Specialist: Asociado (Office 365 y Office 2019) o Microsoft 365 Certified: Teamwork Administrator Associate

- Acreditar un mínimo de 750 horas anuales de media, en los últimos 3 años (2017-2018-2019), en el desempeño de servicios de atención técnica-informática.
 - Al menos el 30% del equipo deberá contar con **un nivel B2** o superior en euskera (marco europeo de las lenguas).
- Notas
 - Los cambios que se efectúen en el equipo de trabajo, en todos los casos, deben de contar con la aprobación previa de Lantik.
 - Lantik se reserva la posibilidad de verificar la experiencia de las personas presentadas mediante entrevistas u otros medios alternativos.
 - Como requisito del servicio, estos irán cambiando de acuerdo con las adaptaciones de la infraestructura, ciclo de vida de los servicios, etc. Es responsabilidad de la empresa licitadora, y a su cargo, la formación continua.
 - La empresa licitadora podrá proponer, como complemento a este equipo, otros perfiles profesionales con funciones asignadas al servicio.
- La información del equipo se deberá aportar de una forma clara, estructurada en la siguiente tabla, que aporte toda la información solicitada.

Id.(1)	Nombre y Apellidos	Titulación Académica	Media horas anuales en los últimos 3 años (indicar horas)	Requisitos 100% del equipo (Sí/No)	Requisitos del 50% del equipo (Sí/No) (2)	Requisitos del 30% del equipo (Sí/No) (3)
1	Persona 1	xxxxxxxxxxxxxxx	nnn	Xx	Xx	Xx
2	Persona 2	xxxxxxxxxxxxxxx	nnn	Xx	Xx	Xx
3	Persona 3	xxxxxxxxxxxxxxx	nnn	Xx	Xx	Xx
N	Persona n	xxxxxxxxxxxxxxx	nnn	Xx	Xx	Xx

- (1) Identificador N.º correlativo que identifica a cada persona del equipo
- (2) Incluir copia de titulaciones que acrediten el cumplimiento del requisito.
- (3) Incluir copia de titulación en euskera que acredite el cumplimiento del requisito.

- Dos personas para el rol “Responsable de comunicación” que acrediten:
 - Experiencia mínima de 3 años en la generación de contenido y diseño gráfico.
 - Titulación FP II o superior en periodismo , comunicación, publicidad o Marketing digital.

La información de estas personas se deberá aportar de una forma clara, estructurada en la siguiente tabla, que aporte toda la información solicitada.

Id. (1)	Experiencia mínima de 3 años en la generación de contenido y diseño gráfico (2)	Titulación FP II o superior en periodismo, comunicación o Marketing digital (3)
1		
2		

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo.

(2) Justificar la experiencia acreditación

(3) Presentar acreditación.

4.3 Fases del servicio.

El servicio se prestará en fases. A continuación, se describe cada una de estas.

4.3.1 FASE 1: Diagnóstico

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Lantik y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este.

Asimismo, se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos, normativa aplicable, etc.

Con esta información, se planificará la siguiente, FASE 2: Transferencia.

Esta fase no podrá superar 4 jornadas y los servicios desarrollados en la misma, no serán facturables.

El paso a la siguiente fase solo se producirá tras la aprobación de Lantik

4.3.2 FASE 2: Transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de formación elaborado con la información recogida en la anterior.

Esta fase no podrá superar 15 jornadas y los servicios desarrollados en la misma, no serán facturables.

El paso a la siguiente fase solo se producirá tras la aprobación de Lantik, una vez que se hayan alcanzado durante 3 días consecutivos las metas establecidas en los niveles de servicio. Estos días se contabilizarán a todos los efectos como correspondientes a la fase 3: Servicio.

4.3.3 FASE 3: Servicio

En esta fase se prestará el servicio de acuerdo al objeto de este pliego de especificaciones técnicas, mediante el desarrollo de las actividades indicadas, la medición de las mismas mediante los acuerdos de nivel de servicio establecidos, el control de calidad del servicio, la elaboración de propuestas de acciones de mejora, etc.

Así mismo durante la duración del contrato se realizarán reuniones ordinarias periódicas para el control del servicio – mensuales – así como tantas extraordinarias como estimen las partes para tratar asuntos que afecten al servicio contratado.

Esta fase supondrá la prestación del servicio durante dos años prorrogables, y es el hito que marca el inicio del pago del servicio.

4.3.4 FASE 4: Entrega

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Lantik o un tercero que Lantik determine los documentos de trabajo, la documentación técnica y la infraestructura necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato. Los servicios incluidos en esta fase no serán facturables ya que se la entrega debiera realizarse durante la FASE 3.

4.3.5 FASE 5: Transferencia de conocimiento

Si Lantik requiriese de la colaboración de la empresa adjudicataria para abordar las tareas de la FASE 2 de otro contrato, estas serán solicitadas de una manera estructurada y se facturarán según precio/hora determinado en el contrato, según necesidad y durante los dos últimos meses de este.

4.4 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

- Puesta en marcha y cumplimiento del nivel de servicio.
- Disponer, gestionar y mantener actualizada la infraestructura local necesaria para la prestación del servicio.
- Facilitar a Lantik las horas estimadas mensualmente, incluyendo el detalle por cada día de servicio, de acuerdo a las cargas de trabajo estimadas por mes.
- Facilitar a Lantik el detalle de esfuerzo dedicado al soporte del servicio mensual, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Lantik la información de seguimiento de progreso definida, que permita el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
- Garantizar la comunicación para que las personas responsables del servicio de Lantik cuenten con la información suficiente para gestionar adecuadamente el servicio.
- Asignar al servicio tantos agentes de CAU como sean necesario para la adecuada prestación del servicio, y que cumplan con el perfil profesional requerido, garantizando en todos los casos el nivel de servicio.
- Monitorizar la prestación del servicio de acuerdo a los ANS requeridos y en caso de no alcanzar los objetivos establecidos como primera medida asignar más recursos y/o proponer las medidas correctoras que se estimen oportunas.
- Disponer de la figura de responsable del servicio, durante el horario de prestación de este.

4.5 Niveles del servicio

4.5.1 Indicadores de Servicio

Se han definido como mínimo los siguientes indicadores:

- 1) Servicio de atención a consultas y soporte técnico
 - a) El porcentaje mensual de llamadas telefónicas atendidas en primera instancia por cada uno de los agentes será superior al 95%
 - i) La medición del porcentaje se realizará con las herramientas del ACD, o cualquier otra que Lantik determine.
 - b) El porcentaje mensual de llamadas telefónicas atendidas en conjunto por el grupo será superior al 96%
 - i) La medición del porcentaje se realizará con las herramientas del ACD, o cualquier otra que Lantik determine.
 - c) El porcentaje mensual de correos atendidos igual al 100%
 - i) La medición del porcentaje se realizará con las herramientas de servidor de correo, o cualquier otra que Lantik determine.
 - d) El porcentaje mensual de tickets resueltos en nivel 1 será superior al 50%.
 - i) La medición del porcentaje se realizará con las herramientas del sistema de ticketing, o cualquier otra que Lantik determine.
 - e) Numero de fichas de conocimiento generadas por el servicio al mes.
 - i) Al inicio del servicio este valor será de 3 fichas.
 - ii) Este valor es revisable de mutuo acuerdo, a lo largo de desarrollo del servicio.

Durante la ejecución del contrato, se podrá solicitar la inclusión de otros indicadores que se acuerden entre ambas partes, con el objetivo de mejorar el servicio.

El incumplimiento de estos niveles de servicio podría suponer la aplicación de penalizaciones.

4.6 Control y Seguimiento

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido, y adoptar las medidas correctoras necesarias, se realizarán reuniones periódicas de seguimiento.

4.6.1 Informes de Seguimiento

Se requiere su realización para el correcto análisis de la evolución del servicio.

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik para el registro de incidencias, consultas y problemas, así como para la gestión de las peticiones asignadas y complementará la información de dichos sistemas con sus propias herramientas para elaborar estos informes, posibilitando el acceso de Lantik a la información empleada para su confección.

Se contempla el siguiente informe, como mínimo:

- **Mensual - Informe de seguimiento**
 - Se entregará antes del segundo lunes de cada mes.
 - Horas planificadas / horas realizadas.
 - Cumplimiento de ANS
 - Analítica del mes

- Incidencias o problemas.
 - Propuestas de actuación.
 - Propuestas de mejoras y/o cambios
- Variaciones del calendario.
- Etc.

Durante la ejecución del contrato, se podrá solicitar la realización de cuantos informes sean necesarios, para un mejor análisis del servicio o ahondar en el detalle de una incidencia o problema concretos.

4.6.2 Proceso de valoración y aprobación

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria exigirá:

- La estimación previa y el calendario por parte de la empresa adjudicataria.
- La aceptación por parte de Lantik de esta estimación.
- La comunicación formal por parte de Lantik, si se requieren refuerzos para redimensionar el servicio.

En el proceso de estimación, la empresa adjudicataria elaborará un calendario detallado de acuerdo con la información recogida.

Esta estimación posiblemente variará, ya que se debe de adecuar dinámicamente a las necesidades de Lantik y del servicio, por lo que la empresa adjudicataria documentará estas adaptaciones en los informes mensuales.

4.7 Documentación adicional.

Para la mejor preparación de este pliego, los licitadores tienen a su disposición documentación adicional con mayor nivel de detalle.

Para disponer de ella, se debe de solicitar explícitamente en la dirección de correo programak@bizkaia.eus con Asunto: "*Expediente xxxxx - Solicitud de información técnica adicional*". La solicitud de esta información conlleva la aceptación de la cláusula de confidencialidad y sigilo que se enviará junto con la información y que resumiendo supone la no revelación de esta información a terceros y su uso exclusivo para la preparación de esta oferta. Una vez finalizado el plazo de presentación, esta información deberá de ser destruida.

Lantik se reserva el derecho de proceder a la entrega de dicha documentación de forma presencial, si lo considerara oportuno.

4.8 Plataforma tecnológica

Está soportada por elementos habitualmente utilizados en los servicios de atención técnica-informática multicanal: ACD (Distribuidos de llamadas telefónicas), sistema de gestión de incidentes, control Remoto, etc.

Queda prohibida la utilización de herramientas no homologadas por Lantik.

4.9 Bilingüismo

El servicio se presta en cualquier de las lenguas oficiales de la CAPV.

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

El plazo de ejecución será de dos años.

El pago de se iniciará desde el cumplimiento de la correcta prestación del servicio, tal y como se indica en el título **FASE 3: Servicio**

5.2 Prórroga

El contrato será prorrogable **opcionalmente por meses**, hasta un **máximo de tres años**.

Para que la renovación surta efecto, Lantik deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar el contrato. En el caso de prórroga se mantendrán los precios unitarios.

5.3 Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de un año.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de Lantik, los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o entregas parciales.

Durante el periodo de garantía no serán facturables las acciones (corrección de defectos) que la empresa tenga que llevar a cabo.

5.4 Características del servicio

5.4.1 Dimensionamiento del servicio

La capacidad del servicio se dimensionará según la demanda por este motivo:

- El calendario se ajustará dinámicamente en base a las necesidades del servicio.
 - Será fijado por Lantik.
 - Principalmente el calendario de trabajo de lunes a viernes, respetando los festivos en Bilbao.
- El horario se ajustará dinámicamente en base a las necesidades del servicio.
 - Será fijado por Lantik.
 - El horario de trabajo actual es de 07:30 a 19:00.
- Tanto el horario, como el calendario se ajustarán conforme a las necesidades expresadas por Lantik, con el objetivo de mantener un nivel de servicio concreto. Para ello, el servicio, será organizado por el adjudicatario de manera que cumpla los ANS establecidos en todo momento.
- La disponibilidad de refuerzos para redimensionar el servicio en demanda en caso de necesidad será menor a cuatro horas.
 - Se valorará la mejora que se haga a este tiempo mínimo.

5.4.2 Horario del servicio

El horario mínimo requerido del servicio todas las semanas del año, excluidos festivos en Bilbao, será:

INVIERNO (de lunes a viernes)

Periodos: del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de septiembre al 31 de diciembre.

Horario: de 07:30 a 19:00.

INVIERNO (viernes) y VERANO

Periodo: del 1 de julio al 31 de agosto y todos los viernes del año.

Horario: de lunes a viernes de 07:30 a 15:00.

No obstante, también se requiere una ventana de atención 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia. Si Lantik solicitara alguna intervención fuera del horario de servicio, los trabajos se podrán facturar con un coeficiente de 2 sobre los precios unitarios establecidos.

5.5 Finalización del contrato.

Se habrán cumplido con las obligaciones contractuales, cuando alguna de las siguientes circunstancias se dé primero:

- Se alcance la fecha de terminación del contrato o se alcancen las horas totales establecidas.

- Lantik decida dar por terminado el servicio.

5.6 Metodología y documentación

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik relativos al servicio demandado.

No obstante, las propuestas deberán incluir una explicación de la metodología que propone la empresa licitadora para poder desarrollar el proceso de forma global.

5.7 Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá factura al final de cada mes, en función de los trabajos realizados y validados por Lantik.

Lantik realizará el pago de la factura en los 30 días siguientes a la fecha de recepción de dicha factura, a conformidad.

El pago se iniciará desde el cumplimiento de la correcta prestación del servicio, tal y como se indica en el título FASE 3: Servicio

5.8 Penalizaciones

Se podrán aplicar las siguientes penalizaciones:

- El incumplimiento de los niveles de servicio podrá conllevar una penalización del 1% (sin IVA) sobre el importe mensual, por cada punto porcentual que empeore los ANS en función del porcentaje ofertado.
- El incumplimiento de disponibilidad de refuerzos para redimensionar el servicio en demanda podrá conllevar una penalización de 300,00 € (sin IVA) por cada tramo del 25% de retraso en el tiempo ofertado.
 - Por ejemplo, si se oferta un tiempo mínimo de 2 horas, y se ofrece el servicio transcurridas 3:40 horas, se podrá aplicar una penalización de 900 € (sin IVA), resultantes de: en los primeros 30 minutos 300 €, al trascurso de una hora 300 € más, a la 1:30 otros 300 €.
 - Esta penalización se podrá aplicar, por cada incumplimiento en el que se incurra, tantas veces como Lantik requiera la disponibilidad de refuerzos para redimensionar el servicio en demanda.
- Si el plazo de tiempo que la empresa dedica a la fase de transferencia supera al establecido en la oferta, podrá conllevar una penalización de 300 € (sin IVA), por cada día de incumplimiento. Si se superase el plazo máximo establecido, podría rescindirse el contrato.
- El incumplimiento de la presentación del informe de progreso mensual fuera de los plazos establecidos podrá conllevar una penalización de 300,00 € (sin IVA) por cada día de retraso en su presentación.

El incumplimiento reiterado, podría suponer la rescisión del contrato.

En caso de que el pago por parte de Lantik, estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a Lantik el importe de la penalización.

5.9 Criterios de adjudicación (especificar el peso de cada criterio)

5.9.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

- **Valoración económica: hasta un máximo de 68,26 puntos.**

Se podrá mejorar el precio/hora y se puntuará con 8,5 puntos cada 0,5 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 68 puntos.

Tras adquirir los 68 puntos se podrá mejorar el precio/hora y se puntuará con 0,0001 puntos cada 0,01 euros de mejora o proporcional.

- **Criterio Social: hasta un máximo de 10 puntos**

Compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos.

Se valorará con 10 puntos las propuestas de las empresas licitadoras que impliquen compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con mayor compromiso de contratación indefinida y el resto de las propuestas de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo (25%) que se ha establecido como condición esencial de ejecución.

$$P_i = \frac{Of_i}{Of_{max}} \cdot P_{max}$$

Siendo:

- P_i : Puntuación correspondiente al licitador i
 - Of_i : Oferta de contratación indefinida comprometida por el licitador i
 - Of_{max} : Máxima contratación indefinida de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik
 - P_{max} : Máxima puntuación posible para el criterio analizado
- **Mejoras en el porcentaje mensual de tickets resueltos en nivel 1 (mínimo exigido superior al 50%): hasta un máximo de 8 puntos**

Dada la criticidad del servicio, se puntuarán las mejoras de acuerdo a los rangos indicados en la siguiente tabla.

% tickets resueltos en nivel 1 para el canal telefónico	Puntos
Superior al 50% e inferior o igual a 52%	1
Superior al 52% e inferior o igual a 55%	2
Superior al 55% e inferior o igual a 58%	4
Superior al 58%	8

- **Reducción del tiempo estipulado para la disponibilidad de refuerzos para redimensionar el servicio en demanda (mínimo exigido 4 horas): hasta un máximo de 2 puntos**

Dada la criticidad del servicio, se puntuarán las mejoras de acuerdo a los rangos indicados en la siguiente tabla.

Tiempo disponibilidad de refuerzos	Puntos
Superior a 3 horas e inferior o igual a 4 horas	0,2
Superior a 2 horas e inferior o igual a 3 horas	0,6
Superior a 1 hora e inferior o igual a 2 horas	1
Superior a 0 horas e inferior o igual a 1 hora	2

En la elaboración de la oferta, se deberá rellenar correctamente la tabla incluida a continuación. En caso contrario, se podrá desestimar la oferta presentada.

Criterios cuantificables automáticamente	Valor de mejora ofertado
Criterio social	(%)
Mejoras en el porcentaje mensual de tickets resueltos en nivel 1	(%)
Reducción del tiempo estipulado para la disponibilidad de refuerzos para redimensionar el servicio en demanda	(franja horaria)

1.1.1 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C

En ningún caso se deberá incluir en este Sobre información cuantificable por fórmula.

Propuesta técnica: hasta un máximo de 11,74 puntos

Se puntuarán:

- Metodología planteada para la prestación del servicio (8,00 puntos): Se detallará de qué modo la empresa proveedora plantea ofrecer el servicio.
- Planificación y organización del servicio (2 puntos): Se detallará los medios, recursos y organización que plantea para la prestación del servicio.
- Interlocución y resolución de incidencias y contingencias (0,74 puntos): Se detallará el modo de interlocución que se propone entre las personas interlocutoras de ambas partes, así como los medios y los recursos que se plantean en el caso de que produzcan incidencias y contingencias.
- Transferencia de conocimiento (1 puntos): Se detallará el modo en el que la empresa proveedora plantea realizar las transferencias de conocimiento.

Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 5 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

La adjudicación se hará a aquella oferta que, sumando los puntos obtenidos en los apartados anteriores, resulte superior.

5.10 Equipo de proyecto

El equipo de trabajo estará compuesto como mínimo por las personas solicitadas en el apartado de Especificaciones técnicas- “Características del equipo”.

La empresa adjudicataria podrá añadir los perfiles que considere necesarios para la correcta ejecución del servicio.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato deberá notificarse previamente a Lantik y contar con la autorización expresa del Departamento de Seguridad.

5.11 Control de los trabajos

La empresa licitadora, en el ejercicio de una actividad empresarial propia, contará con patrimonio, instrumentos, maquinaria y organización estables y mantendrá a sus personas trabajadoras dentro de su ámbito de poder de dirección, conservando respecto a ellas los derechos, obligaciones, riesgos y responsabilidades inherentes a su condición de empleadora, aunque se coordinen con Lantik, pudiendo ésta incluso facilitar cierto equipamiento común (servidores informáticos, acceso a determinado software de plataforma corporativa...) para su labor, cuando sea necesario el traslado de sus personas empleadas a Lantik para poder ejercer la actividad, no enervando todo ello el que la empresa licitadora ejerza las funciones inherentes a su condición de empresaria, al existir una justificación técnica, objetiva y razonable de las condiciones del trabajo a desarrollar para dar cumplimiento al objeto del contrato.

Corresponderá a la empresa licitadora la negociación y pago de los salarios a los miembros del equipo, la concesión a los mismos de los permisos, licencias y vacaciones, la gestión de las sustituciones, respetando la cobertura de los servicios exigida e informando de ello a Lantik y la vigilancia del efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, de Seguridad Social y en general de todas las que legalmente correspondan. Para ello, la empresa licitadora nombrará una persona interlocutora para la gestión de este contrato.

Los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa contratada mediante conexión con los ordenadores de Lantik. Los equipos, licencias, comunicaciones (incluso con la red de Lantik) y desplazamientos necesarios del personal de la empresa serán a cargo de la empresa contratada.

Para el control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- La empresa contratada deberá nombrar una persona coordinadora para que actúe de interlocutora con las personas responsables de Lantik. Así mismo, será suya la responsabilidad de dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik los informes de verificaciones realizadas.
- Lantik nombrará una o varias personas responsables para los aspectos organizativos, funcionales y técnicos. Estas personas actuarán como interlocutoras con la empresa adjudicataria, y acudirán a cuantas reuniones de seguimiento se propongan. Asimismo, se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar el Vº Bº a los trabajos.
- Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.
- A lo largo del contrato y mensualmente se definirán las tareas a realizar. No obstante, las personas responsables de los proyectos de Lantik podrán modificar (con la conformidad de la empresa contratada) dichas tareas. Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria accederá a las tareas planificadas mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik, en cualquier momento, para visualizar los trabajos que se le han solicitado. En dicho sistema y mensualmente la empresa contratada deberá ir incorporando la realización de los trabajos.

5.12 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

5.13 Seguridad de la información

5.13.1 Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

II. Deber de secreto

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

III. Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones de Lantik. En concreto:

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

IV. Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

V. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga.

ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejerce la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.”

5.13.2 Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación

Lantik establecerá los mecanismos de control y securización interna que considere en su propia infraestructura, por ejemplo, asignación de usuarios temporales, rutado específico, perímetros de seguridad, etc.

5.13.3 Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik

Lantik se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por la empresa adjudicataria durante el servicio con el objetivo de prevenir y detectar incidentes de seguridad.

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos, así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados a la mayor brevedad.

5.13.4 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir, a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para Proveedores.

5.13.5 Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como por ejemplo la ISO 27001.

5.13.6 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo

Común de las Administraciones Públicas y 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.

La empresa adjudicataria del servicio asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) establecidas en el Anexo II del ENS, en las dimensiones de seguridad que le apliquen y según el nivel de clasificación determinado en cada caso.

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

5.13.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto

Para asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio o proyecto contratado, la empresa oferente deberá plasmar en la oferta presentada los siguientes puntos:

- Niveles de disponibilidad de los elementos (personas, equipos...) ofertados para el servicio, en el caso de que no se indique niveles de servicio mínimos requeridos
- Persona interlocutora por parte de la empresa proveedora en caso de incidentes de seguridad
- Procedimiento de notificación y aprobación de cambio en el servicio o proyecto contratado.

En el caso que se indique que para el servicio o proyecto contratado son necesarios niveles de servicio mínimos, bien por sus propias características o por el impacto en servicios que preste Lantik con compromisos de nivel de servicio, se deberán presentar evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora...) que garantice que se cumplan esos niveles de servicio.

5.13.8 Protección de datos de carácter personal

Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la empresa adjudicataria que resulte encargada del tratamiento, de ahora en adelante ET, para tratar por cuenta de Lantik SA, como ET de los datos cuyo responsable de tratamiento es la Diputación Foral de Bizkaia los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de Seguridad lógica.

El tratamiento consistirá en el control y la seguridad de los accesos lógicos.¹

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo Lantik SA, como ET de los datos cuyo responsable de tratamiento es la Diputación Foral de Bizkaia, pone a disposición de la ET, la información que se describe a continuación:

- Nombre, apellidos e identificación de las personas usuarias del servicio.
- Información de contacto de las personas usuarias del servicio.

Duración

Tendrá una duración de similar a la vida del contrato que se establezca para la prestación de este servicio.²

Una vez finalice el tratamiento, la ET deberá suprimir o devolver a la empresa responsable los datos personales de acuerdo a lo previsto en el siguiente apartado relativo a obligaciones de la ET, y en todo caso, no deberá conservar ninguna copia en su poder salvo autorización expresa de la empresa responsable.

Obligaciones de la ET

- a) El ET y el personal de su organización se obliga a: Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la empresa responsable del tratamiento.
- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la empresa responsable, que contenga:

¹ La definición de tratamiento nos permite concretarlos atendiendo al ciclo de vida de la información: recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción. En todo caso, deberán quedar suficientemente delimitados qué tratamientos se van a realizar.

² (O en caso de existir contrato o instrumento jurídico principal, hacer referencia a la cláusula que establezca la duración).

- Nombre y los datos de contacto de la ET y de cada empresa responsable por cuenta de la cual actúe la ET y, en su caso, de la persona delegada de protección de datos.
 - Categorías de tratamientos efectuados por cuenta de la empresa responsable.
 - Una descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad, en caso de que proceda su aplicación, relativas a:
 - Seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) No comunicar los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa de la empresa responsable del tratamiento. La autorización requiere identificar de forma previa y por escrito, la entidad a la que se pueden o deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En el caso de transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por requerimientos jurídicos inequívocos y fundamentados se informará a la empresa responsable de la exigencia de manera previa y específica.
- e) Subcontratación

Se prohíbe subcontratar las prestaciones que formen parte del objeto del contrato/encargo.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la empresa responsable, con una antelación de un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la entidad subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si la empresa responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de ET, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en el contrato/encargo y las instrucciones que dicte la empresa responsable. Corresponde a la ET regular la relación jurídica con la empresa subencargada mediante un instrumento jurídico que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones del contrato/encargo.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

“Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.”

- f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de la empresa responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.
- h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la ET autorizada a tratar datos personales.
- i) Asistir a la empresa responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento; a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). En caso de que la ET reciba alguna petición de ejercicio de derechos correspondiente a tratamientos de datos de la empresa responsable, deberá comunicarla en un plazo máximo de 48 horas a la empresa responsable del tratamiento.
- j) Corresponde a la empresa responsable de tratamiento facilitar el derecho de información a las personas interesadas, de tal modo que, la ET se abstendrá de aportar sus propios modelos de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por la empresa responsable de tratamiento o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.
- k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos (Art. 33.2 del RGPD).

La ET notificará a la empresa responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia (En concreto, descripción y potenciales consecuencias de la incidencia, categoría y número aproximado de personas afectadas, medidas adoptadas para revertir y mitigar incidencia).

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

- l) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- m) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- n) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en el cumplimiento de las obligaciones de esta última.
- o) Poner disposición de la empresa responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen la empresa responsable u otra empresa auditora autorizada por ella.
- p) Implantar las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.
- q) Destino de los datos: Devolver a la empresa responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, en su caso, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el ET.
- r) Si una ET, infringe lo establecido al determinar los fines y medios del tratamiento, adquiere la condición de responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento (Art. 28.10 del RGPD).

Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde a la empresa responsable del tratamiento:

- a) Entregar a la ET los datos a los que se refiere la cláusula "Identificación de la información afectada" de este documento.
- b) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte de la ET.
- c) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- d) Realizar una evaluación del impacto en la Protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.

Realizar las consultas previas que corresponda.

5.13.9 Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto"

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto; para ello deberá cumplimentar el Formato cuestionario normativa securización de entornos que le será entregado, por la persona responsable del servicio o proyecto por parte de Lantik y que está disponible en el Plan de Calidad.

5.13.10 Evidencias de buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 "Seguridad Física y del entorno" de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación

La empresa adjudicataria del servicio deberá evidenciar a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad física establecidas en el objetivo de control 11 "Seguridad Física y del entorno" de la norma de referencia ISO27002; así como informar

de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados al Dpto. de Seguridad de Lantik a la mayor brevedad.

5.13.11 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá en la firma del contrato a mantener actualizada y libre de vulnerabilidades de seguridad la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Balbino Zubiaga Urbietta

Lantik

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

balbino.zubiaga@bizkaia.eus

Teléfono: 944068900

Firmado:

Balbino Zubiaga Urbietta

Jefe del Departamento de Seguridad

Xabi Azumendi Calabaza

Jefe del Área de Producción

Imanol Sauto Avellanal

Director de la Unidad de Tecnología y Conocimiento



Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: lantik@bizkaia.eus
<http://lantik.bizkaia.eus>



ER-2023/2005
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.

ER-0739/2006
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.

ER-0811/2008
La Atención al Cliente.