4241 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Soluciones – Cliente

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 4

2. OBJETO 4

3. PRESUPUESTO 4

3.1 Ampliación 4

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 5

4.1 Alcance 5

4.1.1 Mantenimiento de la aplicación BTID del BOB 5

4.1.2 Consultoría y desarrollos evolutivos 6

4.2 Plataformas tecnológicas 7

4.3 Equipo técnico 7

5. CONDICIONES PARTICULARES 9

5.1 Plazo de entrega 9

5.2 Prórroga 9

5.3 Garantía 9

5.4 Metodología y documentación 9

5.5 Finalización del contrato. 9

5.6 Modelo de gestión 9

5.7 Propuesta técnica (estructura) 10

5.8 Forma de pago 10

5.9 Criterios de adjudicación (especificar el peso de cada criterio) 11

5.9.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 11

5.9.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 12

5.10 Equipo de trabajo 13

5.11 Control de los trabajos 13

5.12 Subcontratación 14

5.13 Perspectiva de género 14

5.14 Seguridad de la información 14

5.14.1 Deber de confidencialidad 15

5.14.2 Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación16

5.14.3 Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik16

5.14.4 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para empresas Proveedoras” 16

5.14.5 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. 17

5.14.6 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 17

5.14.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto 17

5.14.8 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 18

5.14.9 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 18

5.14.10 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 18

1. ANTECEDENTES

El actual sistema editorial del Boletín permite la publicación de los anuncios utilizando herramientas basadas en la tecnología Adobe, que automatizan los procesos de maquetación, permitiendo al usuario centrar su labor en la revisión y verificación de la calidad del contenido.

El procedimiento de publicación permite convertir los documentos recibidos inicialmente en formato Word, a archivos de Adobe InDesign con los parámetros de calidad necesarios del BOB, manteniendo estilos y homogeneizando la publicación mediante la utilización de un control de estilos centralizado.

Una vez convertido el documento a formato InDesign, se dispone de todas las herramientas de estilos y formato que la aplicación ofrece, haciendo que la composición del anuncio sea una tarea gráfica y mucho más sencilla. En este sentido, para facilitar la labor de traducción del documento, se utilizan las utilidades de exportación a formato XML de las que dispone InDesign, independizando así el contenido del formato y permitiendo componer rápidamente versiones del documento con solo maquetar una vez en un idioma.

Una vez terminada la revisión de cada anuncio, un proceso automático de servidor se encarga de componer la publicación completa y presentarla para la comprobación final del boletín. Este proceso se encarga de construir el producto final añadiendo cabeceras y títulos de sección, así como portadas e índices.

2. OBJETO

Servicios de mantenimiento de la aplicación BTID del BOB así como consultoría y desarrollos evolutivos.

3. PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima de: Importe neto 77.000,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 93.170,00 euros.

Se deberán especificar dos tipos de precios:

- A. Precio anual de mantenimiento, apartado “4.1.1 Mantenimiento de la aplicación BTID del BOB” del Alcance, establecido en un máximo de 15.000,00 euros/año (sin IVA).
- B. Precio/hora para las tareas del apartado “4.1.2 Consultoría y desarrollos evolutivos” del Alcance. El precio/hora máximo se establece en 62,00 €/h (sin IVA).

El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesario para la prestación del servicio.

3.1 Ampliación

El volumen de tareas calculado corresponde a las necesidades actuales. Dado que no se dispone de información de todo el periodo que cubre el contrato, es necesario incorporar la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional para las tareas del apartado “4.1.2 Consultoría y desarrollos evolutivos”.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 Alcance

4.1.1 Mantenimiento de la aplicación BTID del BOB

Soporte y mantenimiento del sistema de publicación basado en Adobe InDesign del que dispone actualmente el Boletín Oficial de Bizkaia.

Incluye el soporte de todas las incidencias y aclaraciones que surjan sobre el funcionamiento de la plataforma.

No incluye las nuevas versiones de Adobe InDesign Server que Adobe publique, pero sí su instalación, configuración.

Se recoge también como parte del mantenimiento las modificaciones y ampliaciones que se deseen realizar sobre la plataforma siempre y cuando hayan sido aceptadas por la empresa adjudicataria y estén dentro de un orden lógico de magnitud en lo que el alcance de una actualización supone y teniendo en cuenta el importe de este mantenimiento. En caso de aceptación de dichas novedades dentro del mantenimiento, la empresa adjudicataria enviará una planificación con los tiempos de ejecución estimados.

MODELO DE RELACIÓN Y CONTACTO

El modelo de contacto y notificación de las incidencias/aclaraciones se realizará por las siguientes vías:

- Mail: (se utilizará siempre el mail que indique la empresa adjudicataria para notificar cualquier acción y tener constancia de la misma.)

Adicionalmente y siempre tras usar la vía anterior,

- Teléfonos para notificaciones
- Personas referentes (al menos dos)

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

La resolución de las incidencias se aplicará en los siguientes términos dependiendo de la naturaleza de las mismas:

Los tiempos de respuesta en caso de incidencia se establecerán en función del tipo de la misma, proporcionando un teléfono de atención al cliente (Help Desk) en horario mínimo de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 de lunes a jueves y de 8:30 a 14:30 los viernes.

Se definirán los siguientes tipos de incidencias:

- Incidencia crítica: la aplicación no funciona o una de las funcionalidades básicas ha fallado e impide la realización del trabajo.

- Incidencia grave: la aplicación o una de las funcionalidades tiene una anomalía grave, pero no impide realizar el trabajo.
- Incidencia normal: la aplicación o una de las funcionalidades tiene una anomalía de funcionamiento de carácter leve.

Se definirán, por tanto, dos tiempos máximos de respuesta y resolución:

- Tr: Tiempo de respuesta: desde que se comunica la incidencia al Help Desk hasta que una persona técnica se ponga en contacto con la persona responsable de la aplicación. Este tiempo de respuesta contará en horario de atención al cliente.
- Ts: Tiempo de resolución: desde que se comunica la incidencia al Help Desk hasta que se considere cerrada por la persona responsable de la aplicación. Los tiempos de resolución contarán en horario continuo.

Tipo de incidencia	Tr	Ts
Crítica	3 horas	48 horas
Grave	3 horas	72 horas
Normal	3 horas	96 horas

4.1.2 Consultoría y desarrollos evolutivos

Los trabajos posibles a realizar durante el contrato podrán ser de los siguientes tipos, entre otros:

- Consultoría y tutela de las personas usuarias en sus procesos productivos.
  - Tutela con personal experto en el manejo de Indesign, del plugin desarrollado y del entorno BTID.
  - Consultoría experta en procesos de maquetación y el uso de Indesign CC.
- Desarrollo de mejoras productivas del sistema editorial actualmente implementado.
  - Desarrollo en C++ con los SDK de Adobe Indesign para modificación del plugin en su versión CC.
  - Desarrollo en Indesign Server para la modificación de los automatismos.
- Modificación de plantillas y estilos del BOB.
  - Modificación de las plantillas utilizadas por el plugin para automatizar BOB.
  - Modificación de los estilos centralizados tanto en Indesign cliente como en Indesign Server.

La realización de estas tareas por parte de la empresa adjudicataria exigirá:

- Notificación de las mismas mediante las vías anteriormente detalladas
- La valoración previa, en horas, por parte de la empresa adjudicataria y
- la aceptación por parte de Lantik de esta valoración.

En el proceso de valoración la empresa adjudicataria elaborará un cuadro de valoración detallado que permita la aprobación por parte de Lantik.

4.2 Plataformas tecnológicas

El desarrollo de los proyectos se realizará principalmente sobre las siguientes plataformas tecnológicas. Tanto las versiones como las herramientas podrán ir variando debido a migraciones tecnológicas y a la implantación de nuevas herramientas, y la empresa adjudicataria deberá seguir dando servicio igualmente:

Plataforma SERVIDOR

- Sistema Operativo: Windows 2012 server.
- Servicio: Adobe InDesign Server CC Limited Multinstance
- Base de datos: SQL.
- Lenguajes de programación para procedimientos Internos:
- Adobe JavaScript.
- Herramientas de desarrollo:
    - Adobe Indesign SDK.
    - Extended ToolKit.

Plataforma CLIENTE

- Adobe Indesign CC Desktop
- Entorno desarrollo: Extensions Builder. Eclipse. FlexBuilder.
- Adobe AIR 20 SDK
- Lenguaje de programación: Indesign Javascript, Adobe Flex-AIR, Html5
- Gestor de Bases de datos: SQLlite embebed.
- Sistema operativo: Windows / iOS

4.3 Equipo técnico

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo de trabajo estable y compuesto como mínimo por 3 personas que en su conjunto acredite una experiencia suficiente en:

- Al menos 5 años en desarrollos en Indesign C++ y los SDK desde versión 1.5 a versión 12.
- Al menos 5 años en desarrollos en C++, Xcode y visual studio.
- Al menos 5 años en desarrollos en entorno ADOBE AIR.

- Al menos 5 años en desarrollos javascript para Adobe Indesign.
- Al menos 5 años en entorno Apple.

La información del equipo técnico se deberá aportar de una forma clara, a poder ser estructurada en tablas, que aporten toda la información de la experiencia en cada uno de los epígrafes solicitados:

Una tabla general de resumen que contenga la experiencia en meses del equipo técnico:

Id.(1)	Indesign C++ /SDK	C++, Xcode, visual studio	Adobe AIR	Javascript para Adobe indesign	Apple
1	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)
2	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)
n	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)

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

Tablas por persona que aporten toda la información de la experiencia: cada persona tendrá tantas tablas como experiencia aporte. La suma total de la experiencia en cada epígrafe coincidirá con los meses de la tabla resumen.

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo			Cada epígrafe solicitado (2)
			Fecha inicio	Fecha fin	Total	Descripción de tareas realizadas
1			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
1			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
...			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
Total					∑ meses	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo.
(2) Sustituir en cada tabla por la tecnología que se esté aportando experiencia: Indesign C++/SDK; C++, Xcode,visual studio; Adobe AIR; Javascript para Adobe Indesign o Apple.

5. CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

El plazo de ejecución será de un año desde la firma de contrato.

5.2 Prórroga

El contrato será prorrogable opcionalmente por meses hasta un año más.

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.

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 Metodología y documentación

La empresa adjudicataria realizará los trabajos objeto del presente contrato siguiendo la metodología oficial de Lantik y su documentación correspondiente.

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 alcance el importe adjudicado.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

5.6 Modelo de gestión

El modelo de gestión, cuya propuesta inicial deberá ser planteada por la empresa licitadora, deberá incluir los siguientes elementos:

Modelo Organizativo

La empresa licitadora presentará la estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio.

En ella se incluirán las líneas generales de la composición del equipo de trabajo describiendo la estructura organizativa del mismo en función de los servicios y actividades a desempeñar, el procedimiento de sustitución para asegurar la continuidad del servicio, etc.

Modelo Operativo

La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento.

En la propuesta de funcionamiento se indicarán los trámites más importantes a realizar por parte de Lantik y por parte de la empresa licitadora.

Gestión del Servicio

La empresa licitadora deberá proponer modelos de informes de seguimiento del servicio y será responsable de proporcionarlos de forma periódica.

5.7 Propuesta técnica (estructura)

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora en el **sobre C deberá ajustarse como máximo a 50 páginas** a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo "Arial" de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm, y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

Se deberá entregar claramente diferenciada la siguiente documentación:

- Introducción
- Descripción servicio
    - Modelo organizativo
    - Modelo operativo
    - Gestión del servicio

No contabilizará en las 50 páginas la información necesaria para acreditar el apartado "Equipo técnico".

Se podrán añadir anexos a modo informativo, pero en ningún caso la información contenida en ellos será considerada para la valoración de los criterios no cuantificables automáticamente.

5.8 Forma de pago

Los pagos se realizarán bajo dos conceptos, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura, a conformidad:

- Trimestral: precio fijo de mantenimiento (apartado 4.1.1) en cuatro pagos iguales trimestrales.

- Mensual: por las tareas del apartado 4.1.2 “Consultoría y desarrollos evolutivos” realizadas y validadas por Lantik mensualmente.

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

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

5.9.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica “Mantenimiento de la aplicación BTID del BOB”: hasta un máximo de 5 puntos (precio anual).

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

Siendo:

- P_i : Puntuación correspondiente al licitador i
- Of_i : Oferta económica realizada por el licitador i (A)
- Of_x: La oferta económica más barata (A)
- $P_{máx}$: La máxima puntuación posible para el criterio

Criterio Valoración económica “Consultoría y desarrollos evolutivos”: hasta un máximo de 60,58 puntos (precio/hora)

Se podrá mejorar el precio/hora y se puntuará con 7,5 puntos cada 0,5 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 60 puntos.

Tras adquirir los 60 puntos se podrá mejorar el precio/hora y se puntuará con 0,0001 puntos cada 0,01 euros de mejora o proporcional.

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren recogidas en los supuestos especificados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

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:

- Pi : Puntuación correspondiente al licitador i
- Ofi : Oferta de contratación indefinida comprometida por el licitador i
- Ofmax : Máxima contratación indefinida de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik.
- Pmáx : Máxima puntuación posible para el criterio analizado

Es requisito imprescindible rellenar correctamente la siguiente tabla e incluirla en el Sobre B. Las ofertas que no incluyan la tabla debidamente cumplimentada en el Sobre B serán excluidas de la licitación.

Criterios	Valor presentado
Importe anual	(€/año sin IVA)
Importe hora	(€/h sin IVA)
Social	(%)

5.9.2 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 24,42 puntos

Se puntuará el modelo de gestión (Modelo organizativo, Modelo operativo y Gestión del servicio).

Criterio	Puntos
Modelo organizativo	8,00
Modelo operativo	12,00
Gestión del servicio	4,42

Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 6 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 trabajo

El equipo de trabajo estará compuesto como mínimo por los perfiles indicados en el apartado “Equipo técnico”.

La empresa adjudicataria deberá añadir los perfiles que considere necesarios para la correcta ejecución del servicio, teniendo en cuenta posibles fluctuaciones en la carga de trabajo. Deberá garantizar la gestión de un equipo variable que se adecue a la demanda del servicio en función de las necesidades de cada momento.

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 Área de Soluciones-Cliente.

Así mismo, cualquier cambio en el equipo técnico deberá justificarse y las sustituciones deberán realizarse con un perfil de cualificación técnica igual o superior a la solicitada. La empresa adjudicataria tendrá obligación de formar a la persona cuya incorporación haya sido aprobada por el Área de Soluciones-Cliente, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. La empresa adjudicataria lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para Lantik.

Todos los miembros del equipo de trabajo deberán hablar castellano y/o euskera como lengua nativa o ser capaces de comunicase en castellano y/o euskera de forma fluida. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, la empresa adjudicataria deberá proporcionar, a petición de Lantik, intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional para Lantik.

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,...) 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 las aplicaciones 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.
- Por cada reunión de seguimiento la empresa adjudicataria levantará su correspondiente acta.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe de seguimiento con la evolución de los trabajos. Inicialmente se estima un informe cada 30 días.

5.12 Subcontratación

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

5.13 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.

5.14 Seguridad de la información

Contrato, acuerdo de confidencialidad, Normativa de seguridad para empresas proveedoras, y protección de datos de carácter personal

En el contrato a firmar se incluirá el acuerdo de confidencialidad, y el conocimiento y compromiso de cumplimiento de la Normativa de Seguridad y Código de Conducta Informático para empresas proveedoras.

El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en Lantik, previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo

(tanto el de la empresa proveedora y como el de posibles subcontrataciones que haga ésta), de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

5.14.1 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 S.A. M.P. 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.

Con el fin de coordinar y ser eficientes ante cualquier ciberincidente o ajuste de seguridad que se requiera, la empresa adjudicataria, debe de indicar quien ocupa el rol de responsable de seguridad en su organización. Se incluirá en la oferta el nombre, apellidos, correo electrónico y teléfono de la persona o servicio que desempeñe este rol.

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 ejercite 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."

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

Lantik S.A. M.P. 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.

5.14.3 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 S.A. M.P. 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 S.A. M.P., 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.

5.14.4 Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para empresas Proveedoras"

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir, a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik S.A. M.P., información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para empresas Proveedoras.

5.14.5 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 S.A. M.P. 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.

5.14.6 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) y las medidas establecidas en el Anexo II del ENS correspondientes a un nivel de clasificación MEDIO, en las dimensiones de seguridad que le apliquen , además de la obligaciones exigidas para los prestadores de servicios a las entidades públicas .

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.

5.14.7 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 S.A. M.P. 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.

5.14.8 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 S.A. M.P., 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 S.A. M.P. y que está disponible en el Plan de Calidad.

5.14.9 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 S.A. M.P., 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 S.A. M.P. a la mayor brevedad.

5.14.10 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:

Lantik S.A.M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 94 406 89 00

ppt.sc.lantik@bizkaia.eus

Firmado:

Sin./Fdo.: IÑIGO ARISTEGUI ANDUIZA - 2020-10-08
D110 KONPONBIDEAK/BEZEROA-TALDEA
EQUIPO DE SOLUCIONES/ CLIENTE 110

Sin./Fdo.: AINARA ETXEANDIA SAGASTI - 2020-10-08
Bezeroentzako Konponbideen arloko burua
Jefa del Área de Soluciones Cliente

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2020-10-08
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEA ZUZENDARIA
DIRECTOR UNIDAD DE TECNOLOGIA Y CONOCIMIENTO

Bizkaia
lantik

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.