4191 – PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Soluciones – Cliente

ÍNDICE

1 OBJETO 5

2 PRESUPUESTO 5

2.1 Ampliación 5

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: 5

3.1 Alcance 5

3.1.1 Tareas generales 5

3.1.2 Situación actual 5

3.1.3 Situación objetivo 6

3.1.4 Medios disponibles 6

3.1.5 Gestión de la calidad de los procesos 7

3.1.6 Gestión de la calidad de los productos 8

3.1.7 Gestión de los requisitos 9

3.1.8 Pruebas sobre el software 10

3.2 Equipo técnico 13

3.3 Plataformas tecnológicas 18

4 CONDICIONES PARTICULARES 19

4.1 Plazo de entrega 19

4.2 Prórroga 19

4.3 Garantía 19

4.4 Características del servicio 19

4.4.1 Horario del servicio 19

4.4.2 Tiempo estipulado para presentarse 20

4.5 Penalizaciones 20

4.6 Modelo de gestión 20

4.7 Metodología y documentación 21

4.8 Propuesta técnica (estructura) 22

4.9 Forma de pago 22

4.10 Criterios de adjudicación 22

4.10.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B 22

4.10.2 Criterio no cuantificable automáticamente – Sobre C 23

4.11 Equipo de trabajo 24

4.12 Control de los trabajos 24

4.13 Condición especial de compatibilidad e independencia 25

4.14 Finalización del contrato. 26

4.15 Perspectiva de género 26

4.16 Seguridad de la información 26

4.16.1 Deber de confidencialidad 26

4.16.2 Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación 27

4.16.3 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 28

4.16.4 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores” 28

4.16.5 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. 28

4.16.6 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 28

4.16.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto 29

4.16.8 Protección de datos de carácter personal 29

4.16.9 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 32

4.16.10 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 . 32

4.16.11 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 32

1 OBJETO

Prestación de servicios de aseguramiento de la calidad del producto software.

2 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima por la duración del contrato de 1 año de: Importe neto de 718.200,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 869.022,00 euros.

La empresa licitadora deberá indicar un único precio/hora (sin IVA), estipulado en un máximo de 42,00 euros/hora (sin IVA).

El coste de todas las actividades indicadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas estará incluido en el precio/hora descrito.

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

2.1 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.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

3.1 Alcance

En este apartado se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato y que la empresa prestadora del servicio, como mínimo, deberá realizar. No pretendiendo ser un listado con una relación exhaustiva de las tareas que deberá realizar la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria, con el acuerdo de Lantik deberá realizar las tareas necesarias para conseguir los objetivos buscados.

3.1.1 Tareas generales

Gestión del servicio.

Elaboración de indicadores sobre el funcionamiento del servicio y los resultados de los trabajos realizados.

Elaboración de propuestas de mejora del servicio y los procedimientos en los que son partícipes.

3.1.2 Situación actual

Actualmente, los equipos de desarrollo son los responsables de la toma de requisitos, definición de planes y estrategia de pruebas, ejecución de pruebas, diagnóstico y resolución de incidencias, etc., para

lo cual se basan en una serie de herramientas y/o plantillas establecidas en Lantik que les ayudan a llevar a cabo dichas tareas.

La decisión final sobre si una aplicación puede promocionar entre entornos o no, la toman las personas responsables de Soluciones Cliente, en función de la información que les proporciona el propio equipo de desarrollo, y las propias pruebas que ellas mismas realizan. Esta situación hace que la visión global de la fase de pruebas de las aplicaciones sea parcial y/o complicada de llevar a cabo. Además, al ser los propios equipos de desarrollo los que deciden qué plan de pruebas ejecutar, puede llevar a que no se tenga en cuenta alguna prueba, o tipología de pruebas a ejecutar.

3.1.3 Situación objetivo

La situación deseada busca que en todas las fases de un proyecto haya un equipo independiente al equipo de desarrollo de Lantik que vele por el cumplimiento de los criterios de calidad que en Lantik se establezcan y que ayude a definirlos. Dichas fases comprenderán desde la de toma de requisitos, definición de estrategia y planes de pruebas, ejecución de pruebas hasta la participación en la decisión sobre la puesta en producción de una aplicación, y tendrán que incluir todo tipo de controles y/o pruebas que permitan garantizar la mayor calidad (estabilidad, disponibilidad, tiempo de respuesta, etc.) en las soluciones que Lantik provee.

Todo esto estará apoyado por el uso de herramientas que permitan tener una visión clara y global del estado de la fase de pruebas de cada uno de los aplicativos.

3.1.4 Medios disponibles

Todos los recursos necesarios para llevar a cabo el seguimiento del control de calidad de los proyectos se centralizarán haciendo uso de herramientas ya homologadas y de uso extendido en Lantik. Si no existiera una herramienta que diera respuesta a alguno de los requisitos, se gestionará con Lantik la necesidad y la idoneidad de la herramienta y de su uso, para proceder a su homologación, según los procedimientos habituales, si Lantik así lo determina. Es decir, se podrán incorporar o eliminar alguna de estas herramientas, fruto de la evolución tecnológica de Lantik.

3.1.4.1 Genéricos

- SVN: sistema de control de versiones de código fuente de las aplicaciones.
- BMC Remedy: sistema de gestión de incidencias en entorno de Producción.
- BAMBOO: Sistema de ejecución de procesos automáticos que se encarga de promocionar las aplicaciones entre entornos.
- JIRA: herramienta de gestión de la configuración que integrándose con Bamboo se encarga de gestionar las promociones entre entornos de aplicaciones
- JIRA Agile: plugin de JIRA para gestión de proyectos.
- Bitegarden security: plugin bajo Sonarqube para detección de vulnerabilidades OWASP relacionadas con la seguridad.
- Dynatrace: APM que permite monitorizar los errores y tiempos de respuesta de los distintos aplicativos desplegados en el entorno de Producción y/o Pruebas.
- Kibana: Sistema que centraliza la consulta de logs de los servidores, aplicaciones en los distintos entornos.
- Confluence: Herramienta colaborativa utilizada como repositorio informativo y de documentación de proyectos y/o procesos.

Teams: plataforma unificada de comunicación entre personas y/o equipos.

3.1.4.2 Específicos

- JIRA Service Desk: sistema de gestión de incidencias en entorno de Pruebas/Desarrollo.
- XRAY: Plugin JIRA para la gestión de los requisitos y las pruebas.
- SonarQube: sistema que permite analizar la calidad del código fuente de las aplicaciones. Evolucionado con:
    - Desarrollo de reglas personalizadas que permiten validar el cumplimiento de normativas internas de desarrollo y configuración de aplicaciones.
    - Integración con JIRA para controlar el cumplimiento de los criterios de calidad de código de las aplicaciones en la promoción entre entornos.
- Apache JMeter: herramienta que permite someter a pruebas de carga/estabilidad/rendimiento/concurrencia a las aplicaciones/sistemas.

3.1.5 Gestión de la calidad de los procesos

Entre otras, la empresa adjudicataria realizará actividades básicas que garanticen la calidad de los procesos.

3.1.5.1 Revisión de los procesos y procedimientos existentes

Al inicio del contrato y periódicamente, revisará los procedimientos de control de calidad de software establecidos en el área de Soluciones Cliente, identificará acciones de mejora y, previo acuerdo con Lantik, las llevará a cabo.

3.1.5.2 Definición, implantación y auditoría de nuevos procesos y procedimientos

Al principio y durante el contrato, planteará nuevos procesos y procedimientos que considere necesarios dentro del área de Soluciones-Cliente, y previo acuerdo con Lantik, los implantará y realizará auditorías periódicas automáticas, para asegurar su cumplimiento por los equipos de desarrollo de aplicaciones.

3.1.5.3 Formación en metodologías, procedimientos y herramientas.

Impartirá formación al área de Soluciones Cliente en metodologías, procedimientos, herramientas o cualquier otra temática que redunde en una mejora en el área.

3.1.5.4 Evaluación del nivel de desempeño de los procesos.

Definirá al inicio del contrato un sistema de medición del rendimiento de los procesos existentes en el área de Soluciones Cliente. Este sistema constará de una serie de indicadores (KPI = Key Performance Indicators) que permitan a las personas coordinadoras del área medir el nivel de desempeño de los procesos definidos e implantados. Durante el contrato estos indicadores serán revisados de cara a poder añadir nuevos si fuera necesario o quitar si la información que aportan no es relevante.

Los indicadores se visualizarán en formato cuadro de mando web, para lo cual se hará uso de las herramientas ya disponibles en Lantik siempre que sea posible. Los datos necesarios para representar los indicadores se obtendrán automáticamente de cuantos repositorios sea necesario.

3.1.5.5 Definición de estrategia de pruebas

Al inicio del contrato se definirá una estrategia de pruebas que incluirá los tipos de pruebas que en Lantik se realizan, cómo, dónde, cuándo y con qué herramientas se realizan.

3.1.5.6 Definición de modelos de pruebas

Al inicio del contrato se definirán una serie de modelos de pruebas, al menos 3, que definirán los distintos niveles de implicación en las tareas de control de calidad, por parte de la empresa adjudicataria, en los proyectos, por ejemplo (cada nivel incluye las tareas del anterior):

- Nivel 1
  - Supervisión y Aseguramiento del Diseño de Pruebas
  - Seguimiento y Control de la Ejecución de Pruebas
- Nivel 2
  - Verificación Requisitos, Diseño y Documentación
  - Análisis de la Calidad del Código
  - Verificación del Diseño y la Ejecución de Pruebas
  - Auditorias y Muestreos de Ejecución de Pruebas
  - Automatización Regresión
- Nivel 3
  - Certificación Funcional: Diseño y Ejecución de Pruebas independientes (integración entre sistemas, pruebas de sistema y e2e)
  - Certificación Técnica: Pruebas de Rendimiento

Estos niveles son los que se aplicarán a cada proyecto en función de su criticidad.

3.1.6 Gestión de la calidad de los productos

La empresa adjudicataria realizará las siguientes actividades básicas que garanticen la calidad de los productos:

3.1.6.1 Revisión y definición de métricas de calidad de los productos:

Revisará las métricas establecidas en el área para asegurar la calidad del producto y definirá nuevas en base a la revisión anterior. Los indicadores se visualizarán en formato cuadro de mando web, para lo cual se hará uso de las herramientas ya disponibles en Lantik siempre que sea posible. Los datos necesarios para representar los indicadores se obtendrán automáticamente de cuantos repositorios sea necesario.

Estos indicadores abarcarán todo el proceso de calidad, y serán al menos:

- Requisitos:
  - Número de requisitos
  - Requisitos cubiertos con pruebas
  - Número pruebas por requisito

- Calidad de código por aplicación:
  - Evidencias de tipo Bloqueante, Crítica, Mayor, duplicados
  - Evolución en el tiempo del número de evidencias por aplicación o grupo de aplicaciones
- Pruebas funcionales
  - Número de pruebas por aplicación
  - Ratio de pruebas automatizadas
  - Número de solicitudes de puesta en producción
  - Número de pruebas ejecutadas por solicitud de puesta en producción.
  - Incidencias detectadas previo puesta en producción
  - Incidencias detectadas tras puesta en producción
  - Ratio de calidad de detección de incidencias
  - Ratio de plan de pruebas ejecutado con éxito
  - Ratio de eficiencia de ejecución de pruebas automatizadas
  - Ratio de pruebas de regresión
  - Tiempo de ejecución de pruebas
  - Tiempo de resolución de incidencias detectadas
  - Tiempo de puesta en producción tras solicitud de puesta en producción
  - Tasa de aplicaciones que pasan a producción con incidencias en vigor
- Carga y rendimiento:
  - Throughput
  - Tiempo medio, máximo, línea 90%
- Mejoras planteadas a las aplicaciones y estado en el que se encuentran

3.1.7 Gestión de los requisitos

Entre otras, la empresa adjudicataria realizará actividades básicas que garanticen la calidad de los requisitos.

Para la realización de esta tarea se hará uso de las herramientas y entornos ya establecidos en Lantik.

3.1.7.1 Soporte en la toma de requisitos.

Dará soporte al resto de equipos del área en la definición y escritura de los requisitos del producto software.

3.1.7.2 Gestión de los requisitos

Definirá la estrategia para gestionar las modificaciones en el alcance de los requisitos que a lo largo del proyecto se puedan dar.

3.1.7.3 Revisión de los requisitos.

Revisará la calidad de los requisitos de los proyectos para asegurar que reflejan las necesidades de todos los interesados de la forma más clara posible. Por ejemplo, validar que los requisitos del producto software cumplen con los siguientes atributos: Atómico, No ambiguo, Claro, Correcto, Necesario, Verificable, Factible, Independiente del diseño, Trazable, Completo, Consistente.

El objetivo de esta actividad es identificar en las fases iniciales del proyecto posibles problemas en la definición de requisitos que puedan redundar en un sobrecoste en el proyecto o en la resolución de incidencias.

3.1.7.4 Validación del cumplimiento de los requisitos

Previo a su puesta en producción se realizarán todas las actividades necesarias que certifiquen el cumplimiento de los requisitos definidos.

3.1.8 Pruebas sobre el software

Entre otras, realizará las siguientes actividades básicas que garanticen que los desarrollos son probados correctamente, cumplen con los requisitos definidos y criterios de calidad necesarios en función de la tipología de proyecto. Estas tareas podrán ser completadas con otras con el objetivo de mejorar el proceso de certificación.

Para la realización de esta tarea se hará uso de las herramientas y entornos ya establecidos en Lantik.

3.1.8.1 Soporte en la definición de la estrategia de pruebas de cada proyecto

En colaboración con el equipo de desarrollo ayudará a identificar qué tipo de pruebas son necesarias realizar en cada uno de los proyectos.

3.1.8.2 Soporte en la realización de planes de pruebas

En colaboración con el equipo de desarrollo ayudará en la elaboración de los planes de prueba de cada uno de los proyectos. Todos los planes de prueba deben incluir la definición de pruebas de regresión.

3.1.8.3 Soporte en la obtención de los datos de prueba

En colaboración con el equipo de desarrollo definirá una estrategia de obtención/generación de datos de prueba que serán utilizados en esta fase. Esta estrategia tendrá en cuenta la posibilidad de que sea necesario restaurarlos en cualquier momento, por lo que debe poderse realizar de una manera ágil y sencilla, para favorecer el cumplimiento de los plazos definidos.

3.1.8.4 Revisión de las pruebas realizadas por el resto de los equipos del área.

Previo a cualquier pase a producción revisará las pruebas sobre el software realizadas por los equipos de desarrollo del área. Asegurará que se han realizado de forma correcta y completa, y propondrá mejoras (por ejemplo: propuesta de nuevos casos de pruebas no considerados inicialmente) con el objetivo de certificar que los requisitos solicitados se cumplen correctamente.

3.1.8.5 Realización de pruebas complementarias.

Realizará las pruebas complementarias que le sean solicitadas por Lantik, que los equipos de desarrollo no hayan realizado o ejecutará el plan de pruebas completo independientemente de que el equipo de desarrollo lo haya ejecutado o no. Estas pruebas podrían ser de cualquier tipo:

- Pruebas funcionales
- Pruebas de integración
- Pruebas de sistema
- Pruebas de carga/rendimiento/estrés
- Pruebas de Seguridad
- Pruebas de usabilidad
- Pruebas de accesibilidad
- etc.

3.1.8.6 Ejecución de pruebas de regresión

Dentro de los planes de prueba, una parte importante será la definición de las pruebas de regresión que será necesario ejecutar previo a su paso a producción. La empresa adjudicataria validará la ejecución de este tipo de pruebas por los equipos de desarrollo o será el responsable de ejecutarlas si fuera necesario.

3.1.8.7 Ejecución de pruebas de rendimiento/estabilidad/carga/concurrencia

Los equipos de desarrollo podrán definir y ejecutar sus propias pruebas de rendimiento/estabilidad/carga/concurrencia, pero será la empresa adjudicataria la responsable de certificar este tipo de pruebas, teniendo que ejecutar las mismas pruebas que ha ejecutado el equipo de desarrollo o pruebas complementarias con el objetivo de detectar problemas tales como: cuellos de botella, disponibilidad, tiempos de respuesta, CPU, Memoria, etc.

Esta tarea incluirá:

- la creación de un informe con
    - métricas de infraestructura: CPU, consumo memoria, suspensión time, …
    - métricas básicas de la prueba: tiempos medios, 90%, min, máx., throughput, % errores,..
- el análisis de los resultados obtenidos
- diagnóstico de problemas
- propuesta de mejoras si fuera necesario

Para lo cual hará uso de las herramientas ya disponibles en Lantik. También será posible hacer uso de cualquier otra herramienta o infraestructura que la empresa adjudicataria disponga si ello repercute en una mejora del proceso. La decisión sobre su uso debe acordarse previamente con Lantik y los recursos generados sobre dichas herramientas o infraestructuras serán accesibles para las personas que Lantik decida.

En la ejecución de este tipo de pruebas es importante seguir una estrategia en la que se ejecuten, al menos:

- Pruebas de capacidad: pruebas que determinan el número máximo de hilos concurrentes que el sistema es capaz de procesar sin degradar el servicio
- Pruebas de rendimiento: probar el sistema con un 80%/60%/40% de la concurrencia obtenida en la prueba de capacidad.
- Prueba de estrés: ejecutar una prueba con incremento paulatino del nivel de concurrencia superando el umbral del valor obtenido en la prueba de capacidad, para posteriormente volver a valores que el sistema era capaz de procesar. De esta manera es posible determinar si el sistema al degradarse se torna inestable y no es capaz de recuperarse o sí.

Se valorará la oferta que disponga de un framework maduro y robusto de desarrollo de scripts para automatizar pruebas de rendimiento o generación de informes.

3.1.8.8 Elaboración y ejecución de scripts para la automatización de pruebas.

Con objeto de agilizar el proceso de pruebas, la empresa adjudicataria automatizará la ejecución de pruebas de regresión asociadas al aseguramiento de la calidad. Para lo cual, podrá apoyarse en herramientas y/o realizar scripts que permita su ejecución de manera desatendida. Toda prueba automatizada debe cumplir, al menos, con los siguientes criterios:

- Autosuficiente: debe validar automáticamente el resultado de la prueba. Para lo cual también se tendrán en cuenta la automatización de la creación de los datos necesarios para ejecutar la prueba:
    - Si una prueba se marca como fallida es porque se ha producido un error en la aplicación.
    - Si se marca como correcta es porque la prueba ha validado el objetivo que se buscaba con su ejecución.
- Mantenibilidad: debe codificarse de cara a que no sea necesario mantenerla si no se produce un cambio en las interfaces de la aplicación.
- Variedad: soportando juegos de datos de entrada dinámicos.

El resultado de la ejecución de este tipo de pruebas se obtendrá automáticamente, inicialmente en formato ofimático, para posteriormente integrarlo en la propia herramienta de gestión de casos de prueba homologada para tal fin en Lantik.

También se contemplará la posibilidad de integrar la ejecución de estas pruebas automatizadas dentro del ciclo de gestión de la configuración (despliegue entre entornos).

Se valorará la oferta que disponga de un framework maduro y robusto de desarrollo de scripts para automatizar pruebas funcionales.

3.1.8.9 Revisión proactiva del estado de las aplicaciones en el entorno de producción

De manera proactiva la empresa adjudicataria hará uso de las herramientas disponibles en Lantik (Kibana y Dynatrace entre otras) para detectar en el entorno productivo errores, tiempos de respuesta elevados o cualquier otra situación que pueda afectar en la disponibilidad, estabilidad y servicio que ofrecen las aplicaciones.

Con una periodicidad acordada con Lantik, y que no será superior al mes, se propondrán acciones de mejora en base a lo detectado en las aplicaciones. Dichas propuestas se estudiarán, y en el caso de ser aceptadas, se hará seguimiento haciendo uso de las herramientas existentes en Lantik para poder certificar que dicha mejora propuesta ha redundado en la mejora esperada.

3.1.8.10 Certificación de correctivos

Un correctivo es un tipo de pase a producción como consecuencia de una incidencia que requiere urgencia en su resolución. Este tipo de pases no están planificados y requieren de certificaciones rápidas y no planificadas.

3.1.8.11 Formación en la definición, ejecución e interpretación de pruebas.

La empresa adjudicataria impartirá formación o sesiones divulgativas a los equipos de desarrollo de aplicaciones en cualquier temática relacionada con pruebas software.

3.2 Equipo técnico

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo técnico estable compuesto por al menos 3 personas que cuenten con:

Experiencia y conocimientos (cada persona deberá tener experiencia en uno o varios apartados, pero se deberá cubrir experiencia en todo ellos por al menos una persona):

- Proceso de test
  - haber participado a lo largo de 5 años, desde el 2012, con dedicación plena en proyectos de testing.
- Definición y revisión de requisitos
  - haber participado a lo largo de 3 años, desde el 2015, con dedicación plena en proyectos de testing.
- Diseño, automatización y ejecución de casos de prueba funcionales en aplicativos webs, y gestión de defectos
  - haber participado a lo largo de 3 años, desde el 2015, con dedicación plena en proyectos de testing.
- Diseño, automatización, ejecución e interpretación de casos de prueba de carga/rendimiento en aplicativos web
  - haber participado a lo largo de 3 años, desde el 2015, con dedicación plena en proyectos de testing.
- Optimización de aplicaciones Web/Java
  - haber participado a lo largo de 3 años, desde el 2015, en proyectos de testing.

Certificaciones:

- 1 persona con la certificación ISTQB Advanced Level para las tareas de diseño y revisión
- 2 personas con la certificación ISTQB Foundation Level para las tareas de ejecución de casos de prueba

Herramientas:

- Cada persona del equipo técnico deberá tener al menos 2 años de experiencia en el uso de herramientas con los siguientes objetivos (entre todas las personas se deberá cubrir experiencia en herramientas que cumplan los 4 objetivos):
  - Gestión de requisitos de producto software, como por ejemplo JIRA, TestLink, JAMA, HP ALM.

- Gestión de casos de prueba y planes de pruebas, como por ejemplo JIRA; TestLink, JAMA, HP ALM
- Gestión de defectos, como por ejemplo JIRA, JIRASDK, Mantis.
- Ejecución de pruebas de rendimiento, como por ejemplo JMeter, Gatlin, LoadRunner.

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.

TABLA 1: Una tabla general de resumen que contenga la composición del equipo técnico y se marcará con una (X) la experiencia que cumpla cada persona, el nombre del certificado y el listado de las herramientas en las que cumpla los requisitos:

Id.(1)	Proceso de test…	Definición y revisión de requisitos…	Deseño, automatización y ejecución de casos de prueba funcionales…	Diseño, automatización, ejecución e interpretación de casos de prueba…	Optimización de aplicaciones…	Certificaciones	Herramientas
1							
2							
n							

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

TABLA 2: Tablas por persona que aporten toda la información de la experiencia/conocimiento:

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

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA 1).
(2) Modificar por la experiencia solicitada (Proceso de test, definición y revisión de requisitos,..., herramientas)

3.3 Plataformas tecnológicas

Los equipos de desarrollo realizan los proyectos principalmente sobre las siguientes plataformas tecnológicas (Tanto las versiones como las herramientas especificadas, podrán ir variando debido a migraciones tecnológicas y a la implantación de nuevas soluciones):

Se utilizará la infraestructura de seguridad estándar de Lantik.

Plataforma Host

- Micro Focus Enterprise Server.
- SQL Enterprise Server.
- Lenguajes de programación para procedimientos almacenados:
- Visual COBOL.
- Transact-SQL.
- Microfocus Enterprise Developer (Microfocus Visual COBOL) y Herramientas cliente de SQL server.

Gestión de configuración

- Subversion / Atlassian JIRA + Fisheye + Bamboo

Plataforma J2EE-JBoss

- Servidor de aplicaciones: Red Hat JBoss EAP.
  - Java EE – Servlets.
- Gestor de portales Liferay.
  - Portlets JSR 286.
- Entorno desarrollo: Red Hat JBoss Developer Studio.
- FUSE.
- Lenguaje de programación: Java SE.
- SQL Server (driver JDBC de Microsoft).
- ReacJS
- Logicblox
- Frameworks de Lantik para el desarrollo de aplicaciones:
  - Framework AtomDir: desarrollado a medida por Lantik.
  - Framework BIDE: desarrollado a medida por Lantik, basado en las siguientes tecnologías y estándares: Servlet, Java Server Faces, EJB, PrimeFaces, jQuery.
  - Ekin (Escritorio de trabajo): desarrollado a medida por Lantik, basado en ZK Framework.

Plataforma Microsoft

Entorno WEB

- Sistemas Operativos (servidor): Windows.
- Servidor http y aplicaciones: Internet Information Server y Framework .Net.

- Framework (Lantik): ATOM.NET.
- Lenguajes de programación: Visual Basic, Visual Basic.NET.
- Gestor de Bases de datos: SQL Server, acceso vía ADO, SQL Server Client, MS Access.
- Páginas HTML, HTML 5 y XHTML, ASP y ASP.NET, CSS 3, JavaScript.

Plataforma Mobile

- SDK y Front-End para desarrollo de aplicaciones mobile tanto híbridas como multiplataforma.
- Lenguajes de programación: HTML5, CSS3, JavaScript/TypeScript orientados a la creación de Progressive Web Apps, .NET y C#.
- Formatos de intercambio de datos: XML, JSON.
- Interfaz de comunicación: REST.
- Integración con Mobile Back-End Services, ya sean instalados onCloud u onPremise, como Notificaciones Push, Analytics, Almacenamiento y Encriptación de Datos, Geoposicionamiento, Chatbots, servicios de otras plataformas de Lantik, etc.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

Los trabajos se iniciarán a la firma de contrato y tendrán una duración de un año.

4.2 Prórroga

El contrato será prorrogable opcionalmente por meses hasta un máximo de cuatro 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 el precio unitario no variará.

4.3 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.

4.4 Características del servicio

4.4.1 Horario del servicio

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

INVIERNO (de lunes a jueves)

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

Horario: de 8:00 a 18:00.

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 8:00 a 15:00.

El tiempo de respuesta dentro del horario de servicio deberá ser inmediato. (Definido como el tiempo que pasa desde que se envía una comunicación y se recibe una respuesta.)

Para proyectos concretos y previa planificación se podrá solicitar la modificación del horario del servicio a horario por turnos previo acuerdo entre Lantik y la empresa adjudicataria.

No obstante, también se requiere una ventana de atención 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de alguna persona responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido) será el del precio unitario con un coeficiente de 1,5.

4.4.2 Tiempo estipulado para presentarse

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Lantik, en cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales si Lantik así lo requiriese. El aviso se dará dentro del horario de servicio y se citará para el siguiente día laborable.

4.5 Penalizaciones

Se aplicará una penalización de 300,00 euros (sin IVA) cada vez que el tiempo en presentarse en Lantik, en cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales sea superior al plazo máximo especificado por la empresa adjudicataria en el apartado de “Tiempo estipulado para presentarse”.

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.

4.6 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.

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.

El modelo operativo deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

- Todas las solicitudes de colaboración a la empresa prestadora del servicio por parte de Lantik deberán formalizarse en una herramienta, acordada previamente entre la empresa prestadora del servicio y Lantik, para facilitar su correcto seguimiento.
- Todas las tareas que sea necesario realizar para llevar a cabo las solicitudes recibidas se formalizará en una herramienta, acordada previamente entre la empresa prestadora del servicio y Lantik, para facilitar su correcto seguimiento.
- Todas las solicitudes de colaboración por parte de los equipos de desarrollo serán previamente aprobadas por Lantik y deberán cumplir los criterios mínimos de aceptación que sean establecidos. Las solicitudes que no cumplan los criterios mínimos de aceptación se devolverán al solicitante y quedarán pausadas.
- Una vez que la empresa prestadora del servicio reciba la petición, deberá responder con una planificación de tiempos y de esfuerzo para la finalización de los trabajos
- En cada petición, se podrá establecer carácter de urgencia para su realización, por el cual se podrá fijar la fecha requerida de finalización.
- Lantik validará y aceptará o rechazará la planificación y el esfuerzo establecido por la empresa prestadora del servicio.
- Una vez aceptada la planificación, la empresa prestadora del servicio llevará a cabo los trabajos requeridos.
- Las respuestas a las peticiones se canalizarán por los mismos medios en los que se reciben.
- En la finalización del trabajo, la empresa prestadora del servicio deberá entregar un informe que contendrá los resultados del estudio solicitado, y que seguirá las pautas previamente acordadas.
- Las peticiones de controles de calidad requerirán diferentes tipos de pruebas, que derivarán en una carga de trabajo diferente para cada una de ellas. Las peticiones de control de calidad no tienen por qué incluir todos los tipos de pruebas homologadas en Lantik.
- A su finalización, la empresa adjudicataria facturará los trabajos en base a la valoración aceptada.
- Lantik revisará los trabajos efectivamente entregados, comprobando que se corresponden con lo aceptado anteriormente y dará su V°B° a los mismos.

Gestión del Servicio

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

4.7 Metodología y documentación

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

4.8 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:

- Introducción
- Descripción servicio
    - Modelo organizativo
    - Modelo operativo
    - Gestión del servicio (propuesta de informes de servicio/seguimiento)

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.

4.9 Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá factura al final de cada mes, en función de tareas realizadas y validadas por Lantik.

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

4.10 Criterios de adjudicación

Para la adjudicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración:

4.10.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica: hasta un máximo de 60,38 puntos

El precio/hora calculará según la siguiente relación:

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

Criterio Ampliación del "Horario del servicio": hasta un máximo de 4 puntos

Se puntuará con 0,5 puntos cada media hora de mejora dentro de la siguiente franja horaria:

INVIERNO (de lunes a jueves): de 7:30 a 19:30.

INVIERNO (viernes) y VERANO: de 7:30 a 16:30.

Criterio Reducción del "Tiempo estipulado para presentarse": hasta un máximo de 2 puntos

Se puntuará con 1 punto a la empresa que se comprometa a presentarse en un tiempo máximo de 2 horas desde el aviso y con 2 puntos a la empresa que se comprometa en presentarse en un tiempo máximo de 1 hora desde el aviso.

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
Social	(%)
Horario del servicio	(Franja horaria)
Tiempo estipulado para presentarse	

4.10.2 Criterio no cuantificable automáticamente – Sobre C

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

Propuesta técnica: hasta un máximo de 23,62 puntos

Se puntuará el modelo de gestión (Modelo organizativo, Modelo operativo y Gestión del servicio) y la oferta que disponga de un framework maduro y robusto de desarrollo de scripts para automatizar pruebas funcionales y de rendimiento.

Criterio	Puntos
Modelo organizativo	3,00
Modelo operativo	14,62
Gestión del servicio	2,00
Framework pruebas funcionales	2,00
Framework pruebas rendimiento	2,00

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.

4.11 Equipo de trabajo

El equipo del proyecto 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.

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.

4.12 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.

La carga de trabajo podrá ser variable en función de las necesidades de Lantik, pudiendo pausarse la dedicación si no hubiera peticiones de trabajo en curso o dichas peticiones se encontrasen pausadas o pudiendo incrementarse la dedicación de manera significativa por necesidades puntuales.

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. Será responsable de garantizar que la documentación de las entidades generadas siga las normas establecidas en Lantik y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas.
- 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. Así mismo se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar el V° B° 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.
- 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 semanalmente la empresa contratada deberá ir incorporando la realización de los trabajos.

4.13 Condición especial de compatibilidad e independencia

Al amparo de lo previsto por el artículo 70.2 de la LCSP, y a fin de garantizar una absoluta objetividad en los trabajos de aseguramiento de la calidad del software, se considera esencial para la ejecución del presente contrato la independencia de la empresa licitadora respecto de las prestaciones cuya supervisión y control constituyen objeto de este contrato.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar en una declaración responsable donde se manifieste que "*la empresa a la que represento, las empresas a ésta vinculadas, y el personal que se propone para la ejecución de este servicio no han resultado adjudicatarias ni intervienen ni van a intervenir durante la duración del presente contrato en la ejecución de las prestaciones cuya supervisión y control constituyen el objeto del presente contrato*".

Se entiende como prestaciones todos aquellos contratos que realicen análisis, diseño y construcción de software; y entre sus funciones se encuentren la elaboración del plan de pruebas, la realización de pruebas funcionales y de integración/aceptación, y/o la realización de pruebas unitarias de cada programa.

4.14 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 total adjudicado.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

4.15 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.

4.16 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 proveedores.

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.

4.16.1 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."

4.16.2 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.

4.16.3 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.

4.16.4 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 S.A. M.P., información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para Proveedores.

4.16.5 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.

4.16.6 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.

4.16.7 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.

4.16.8 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 S.A. M.P., 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 descrito en el “Objeto” del presente documento.

No consiste en ningún tratamiento explícitamente salvo incidencia o pruebas que pudieran generar alguna consulta.

Identificación de la información afectada

No se pondrá a disposición ningún dato de carácter personal salvo incidencia o prueba.

Duración

Tendrá la duración descrita en “Plazo de entrega” y “Prórroga” del presente documento.

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 del ET

El ET y el personal de su organización se obliga a:

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:
   - 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) Presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración.

f) Subcontratación

Se autoriza al ET a subcontratar las prestaciones que considere oportunas. En todo caso, la ET deberá articular la relación jurídica con la empresa subencargada de tratamiento mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

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."

g) 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.

h) 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.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la ET autorizada a tratar datos personales.

j) 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.

k) 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.

l) 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.

m) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

n) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en el cumplimiento de las obligaciones de esta última.

p) 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.

q) Implantar las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.

r) 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 la ET.

s) 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).

t) La ET estará obligada a someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos (incluyendo, sin limitación, el RGPD y la LOPDGDD).

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.
e) Realizar las consultas previas que corresponda.

4.16.9 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 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.

4.16.10 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 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.

4.16.11 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:

Lantik S.A.M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

ppt.sc.lantik@bizkaia.eus

Teléfono: 944068900

Firmado:

Iñigo Aristegui Anduiza

Jefe de proyectos del Área de Soluciones-Cliente

Ainara Etxeandia Sagasti

Jefa del Área de Soluciones - Cliente

Imanol Sauto Avellanal

Director de Unidad de Tecnología 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.