4242 - PLIEGO 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

3.2 Características del servicio 6

3.3 Plataformas tecnológicas 7

3.4 Equipo técnico 7

4 CONDICIONES PARTICULARES 11

4.1 Plazo de entrega 11

4.2 Prórroga 11

4.3 Garantía 11

4.4 Características del servicio 11

4.4.1 Horario del servicio 11

4.4.2 Tiempo estipulado para presentarse 12

4.5 Penalizaciones 12

4.6 Devolución del Servicio 12

4.7 Modelo de gestión 12

4.8 Propuesta técnica (estructura) 13

4.9 Metodología y documentación 13

4.10 Finalización del contrato 14

4.11 Forma de pago 14

4.12 Criterios de adjudicación (especificar el peso de cada criterio) 14

4.12.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 14

4.12.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 16

4.13 Equipo de trabajo 16

4.14 Control de los trabajos 17

4.15 Propiedad Intelectual 18

4.16 Subcontratación 18

4.17 Perspectiva de género 18

4.18 Seguridad de la información 18

4.18.1 Deber de confidencialidad 19

4.18.2 Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación 20

4.18.3 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 20

4.18.4 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para empresas Proveedoras” 20

4.18.5 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. 21

4.18.6 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 21

4.18.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto 21

4.18.8 Protección de datos de carácter personal 22

4.18.9 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 25

4.18.10 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 . 25

4.18.11 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 25

1 OBJETO

Servicios de gestión de impresos, correspondencia y comunicaciones.

2 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima de: Importe neto 301.600,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 364.936,00 euros.

El precio/hora medio ponderado se establece de la siguiente manera, pero la empresa licitadora deberá indicar dos precios/hora (sin IVA) para perfil básico y experto, teniendo en cuenta el importe máximo (sin IVA) establecido para cada uno de ellos.

Tipo	Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Aportación a tarifa máxima calculada (Euros)
Básico	44,00	80,00	35,20
Experto	84,00	20,00	16,80
		Precio/hora medio ponderado	52,00

El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias, líneas de conexión y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesario 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

Es necesario disponer de una solución conjunta que dé servicio a todo el proceso de generación de comunicaciones y correspondencia por parte de la Diputación Foral de Bizkaia, que abarque entre otros los siguientes ámbitos:

- Servicios de diseño y programación de documentos con tecnología AFP mediante las herramientas siguientes: Papyrus Designer, AFP Designer, Image Editor y Font Converter.
- Control de trabajos y errores mediante ISIS WebControl.
- Servicios de diseño para programación con la herramienta Adobe LiveCycle Designer: PDF y XDP.
- Servicios de diseño y programación mediante formularios de Outlook.

- Adaptaciones al Sistema de gestión de correspondencia y resolución de incidencias que se produzcan en el sistema actual.
- Servicios de diseño y programación de workflows para Inspire Designer para nuevos documentos y migración de existentes en otras plataformas.
- Servicios de diseño y programación de workflows para Inspire Automation.
- Servicios de diseño y programación para Inspire Interactive.
- Modificaciones en el modelo de datos de peticiones.
- Generación de logs para el control de las ejecuciones de peticiones y generaciones de notificaciones.
- Análisis de opciones de mejora en el sistema CCM actual (Inspire).

3.2 Características del servicio

- 3 entornos de trabajo: desarrollo, pruebas y producción.
- Utilización de imagen corporativa de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Gestión de firmas y logotipos.
- Gestión de objetos AFP: formdefs, pagedefs, overlays, segmentos, fonts.
- Gestión de diseños con Papyrus: docdefs.
- Gestión de diseños con formularios adobe: XDP.
- Gestión de diseños con formularios Outlook.
- Gestión de diseños con Inspire Designer.
- Gestión de diseños con Inspire Automation.
- Gestión de recursos mediante Inspire Content Manager.
- Mantenimiento de infraestructuras de procedimientos para Papyrus y Split: es necesaria la programación en cobol y JCL.
- Resolución de incidencias y soporte al desarrollo de salidas impresas: revisión de incidencias en la generación de documentos o remesas, control de errores en diseño, gestión de colas de trabajo y ubicaciones para la comunicación con aplicaciones o elementos de infraestructura.
- Gestión de correspondencia: adaptaciones y resolución de incidencias en todo el circuito de comunicación.
- Atención a consultas y soporte técnico.

  Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de personas usuarias, personal técnico y CAU de Lantik.

  Para su gestión, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Lantik.

La realización de las tareas asociadas al servicio se comunicará por escrito y por parte de la empresa adjudicataria exigirá:

- La valoración previa, en horas (por tipo), y

- la aceptación por parte de Lantik de esta valoración.

3.3 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:

- Microfocus Enterprise Server
- Lenguajes de programación:
  - Microfocus Cobol
  - Transact-SQL
  - REXX
- Herramientas de Diseño:
  - Papyrus Designer
  - Papyrus DocExec
  - Papyrus WebControl
  - AFP Designer
  - Image Editor
  - Font Converter
  - Adobe LiveCycle Designer
  - Outlook
  - Inspire Designer
  - Inspire Production Server
  - Inspire Automation
  - Inspire Content Manager
  - Inspire Interactive

3.4 Equipo técnico

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo de trabajo estable compuesto por al menos tres personas con la siguiente experiencia y/o certificaciones:

- 1 persona que certifique experiencia mínima de 5 años en cada una de estas tecnologías: Cobol, REXX, AFP Designer y Papyrus Designer.
- Otra persona que certifique experiencia mínima de 3 años en cada una de estas tecnologías: Cobol, AFP Designer y Papyrus Designer.
- 3 personas con certificaciones y experiencia mínima de 6 meses en las siguientes herramientas:

- Inspire Content Manager Basic
- Inspire Designer Basic R12
- Inspire Automation Basic R12

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)	Cobol	REXX	AFP Designer	Papyrus Designer	Inspire Content Manager Basic	Inspire Designer Basic R12	Inspire Automation Basic R12
1	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)/certificado (si/no)	(meses)/certificado (si/no)	(meses)/certificado (si/no)
2	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)/certificado (si/no)	(meses)/certificado (si/no)	(meses)/certificado (si/no)
n	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)/certificado (si/no)	(meses)/certificado (si/no)	(meses)/certificado (si/no)

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo. Aportar fotocopias de las certificaciones solicitadas.

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			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		
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 (Cobol, REXX, AFP Designer, Papyrus Designer, Inspire Content Manager Basic, …).

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

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

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 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.)

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 del perfil básico 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 Devolución del Servicio

Dos meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar un Plan de Devolución del Servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria, o quien determine Lantik, para el traspaso de conocimiento; con el fin de que la nueva empresa adjudicataria se pueda hacer cargo del mantenimiento de los sistemas instalados durante la vigencia del contrato.

Para confeccionar el Plan de Devolución del Servicio, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- La empresa adjudicataria continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- La empresa adjudicataria se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- La empresa adjudicataria se compromete a colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- La empresa adjudicataria verificará que la documentación está actualizada.

4.7 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.

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik para el registro de incidencias, consultas y problemas, así como para la gestión de las peticiones asignadas. La información se actualizará periódicamente pudiendo ser diaria, semanal o mensual según necesidades. Podrá complementar la información de dichos sistemas con sus propias herramientas si así lo considerase.

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 Metodología y documentación

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

4.10 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 máximo adjudicado.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

4.11 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.

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

4.12.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica: hasta un máximo de 60,48 puntos

El precio/hora medio ponderado se calculará según la siguiente relación:

Tipo	Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Aportación a tarifa máxima calculada (Euros)
Básico	44,00	80,00	35,20
Experto	84,00	20,00	16,80
		Precio/hora medio ponderado	52,00

Se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado 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 medio ponderado 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 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	(unidad)

4.12.2 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 23,52 puntos

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

Criterio	Puntos
Modelo organizativo	6,00
Modelo operativo	13,00
Gestión del servicio	4,52

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.

4.13 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.

4.14 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 Lantik. Así mismo, será suya la responsabilidad de dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik, los informes de verificaciones realizadas.
- Lantik. nombrará una o varias personas responsables para los aspectos organizativos, funcionales y técnicos. Estas personas actuarán como interlocutoras con la empresa adjudicataria, y acudirán a cuantas reuniones de seguimiento se propongan. Asimismo, se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar el Vº Bº a los trabajos.
- Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.
- A lo largo del contrato y mensualmente se definirán las tareas a realizar. No obstante, las personas responsables de los proyectos de Lantik podrán modificarlas previa notificación. 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.

4.15 Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Lantik. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Lantik, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional. A estos efectos tendrán la misma consideración todas las adaptaciones o adiciones realizadas por la empresa adjudicataria a un software propiedad de Lantik, dentro del ámbito del presente contrato.

La empresa adjudicataria debe facilitar a Lantik todas las fuentes de todos los archivos.

Todo software de aplicación, operativo, o cualquier otro cuya propiedad intelectual o industrial corresponda o haya sido licenciado a la empresa adjudicataria por terceros o que haya sido desarrollado y adquirido por la empresa adjudicataria y utilizado en la prestación de los servicios objeto del presente contrato será, y seguirá siendo, propiedad de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Lantik.

La empresa adjudicataria garantizará a Lantik que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por tanto, se obliga a dejar indemne a Lantik de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

4.16 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.

4.17 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.

4.18 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.

4.18.1 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."

4.18.2 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.

4.18.3 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.

4.18.4 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.

4.18.5 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.

4.18.6 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.

4.18.7 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.

4.18.8 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".

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 los apartados "Plazo de entrega" y "Prórroga" si procede.

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.

4.18.9 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.

4.18.10 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.

4.18.11 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

Teléfono: 94 406 89 00

ppt.sc.lantik@bizkaia.eus

Sin./Fdo.: IÑIGO ARISTEGUI ANDUIZA - 2020-10-13
D110 KONPONBIDEAK/BEZEROA-TALDEA
EQUIPO DE SOLUCIONES/ CLIENTE 110

Sin./Fdo.: AINARA ETXEANDIA SAGASTI - 2020-10-13
Bezeroentzako Konponbideen arloko burua
Jefa del Área de Soluciones Cliente

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2020-10-13
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.