4360 – PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Soluciones – Cliente

ÍNDICE

1 OBJETO 5

2 PRESUPUESTO 5

2.1 Ampliación 5

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: 6

3.1 Alcance 6

3.1.1 Lote 1 6

3.1.2 Lote 2 8

3.1.3 Para ambos lotes 9

3.2 Equipo técnico 10

3.2.1 Lote 1 10

3.2.2 Lote 2 13

3.3 Plataformas tecnológicas, herramientas y técnicas 15

3.4 Fases del servicio 15

4 CONDICIONES PARTICULARES 16

4.1 Plazo de entrega 16

4.2 Prórroga 16

4.3 Garantía 16

4.4 Características del servicio 17

4.4.1 Horario del servicio 17

4.5 Modelo de gestión 17

© Lantik

4.6 Metodología y documentación 18

4.7 Propuesta técnica (estructura) 18

4.8 Forma de pago 18

4.9 Criterios de adjudicación 19

4.9.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B 19

4.9.2 Criterio no cuantificable automáticamente – Sobre C 20

4.10 Equipo de trabajo 21

4.11 Control de los trabajos 22

4.12 Propiedad Intelectual 23

4.13 Finalización del contrato. 23

4.14 Subcontratación 23

4.15 Perspectiva de género 24

4.16 Seguridad de la información 24

4.16.1 Deber de confidencialidad 24

4.16.2 Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación. 25

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. 26

4.16.4 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para empresas Proveedoras” 26

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. 26

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 26

© Lantik

4.16.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto 27

4.16.8 Protección de datos de carácter personal 27

4.16.9 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 30

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 . 30

4.16.11 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 31

5 ANEXO A: CERTIFICADO DE FORMACIÓN 32

1 OBJETO

Servicios de experiencia de usuario/a, diseño, maquetación y accesibilidad web.

- Lote 1: Servicios expertos de CX y diseño.
- Lote 2: Servicios de diseño, maquetación, UX y accesibilidad web.

El servicio se ha dividido en 2 lotes. Es necesario realizar la contratación por vías diferentes e independientes con el fin de obtener diferentes visiones del mercado, por lo que se hace necesaria la contratación de empresas proveedoras diferentes para cada lote.

2 PRESUPUESTO

- Lote 1: Se va a proceder a la contratación máxima de: Importe neto de 1.285.200,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 1.555.092,00 euros.

  La empresa licitadora deberá indicar dos precios/hora (sin IVA), estipulados en un máximo de 56,00 euros/hora (sin IVA) para “Especialista” y 42,00 euros/hora (sin IVA) para “Otros”.

- Lote 2: Se va a proceder a la contratación máxima de: Importe neto de 756.000,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 914.760,00 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 que se podrá realizar independientemente en el lote que sea necesario.

© Lantik

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

3.1 Alcance

3.1.1 Lote 1

Lote 1: Servicios expertos de CX y diseño.

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

Los servicios de **CX** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Administrar proyectos, liderar el plan estratégico centrado en las personas usuarias y sus experiencias.
- Interpretar y traducir las necesidades de los modelos de negocio.
- Utilizar herramientas de gestión relacionadas con el desarrollo y avance del proyecto.
- Plantear soluciones y estrategias CX para desarrollar productos y servicios digitales que permitan alcanzar los objetivos definidos.
- Conocer el mercado y proponer soluciones transformadoras y competitivas.
- Examinar y procesar la información de la empresa, sus productos o servicios, sus principales competidores, las personas usuarias y su comportamiento, y el mercado en general.
- Generar informes, fruto de ese análisis, para crear el briefing y desarrollar la estrategia CX.
- Realizar investigaciones de mercado, análisis comparativo de productos o servicios de la competencia.
- Definir KPIs en función de los objetivos definidos.
- Crear una estrategia para promocionar y potenciar la marca y sus servicios en los distintos canales (tradicionales y digitales).
- Definir planes de acción, elegir los canales de distribución, los recursos necesarios y las previsiones sobre el éxito de la estrategia.
- Aplicar técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo para detectar grados y problemas de usabilidad.
- Realizar estudios del comportamiento de la persona usuaria.
- Definir perfiles de usuarios/as.
- Estructurar los contenidos en base al comportamiento de las personas usuarias, la jerarquía de los elementos del sitio y los objetivos del negocio.
- Asegurar una buena navegación y un óptimo nivel de usabilidad en los proyectos o servicios digitales.
- Crear un mapa de contenidos para contemplar todos los contenidos de un sitio web y estructurarlos de acuerdo a su jerarquía.

- Diseñar un mapa de navegación que refleje los escenarios de comportamiento de las personas usuarias, pensando en cómo se moverán entre los contenidos y las distintas secciones.
- Proponer soluciones y directrices usables.
- Realizar prototipos para el diseño de las interfaces de usuario/a. Este diseño visual podrá ser tipo sketch, wireframe, wireframe interactivo y/o mockup.
- Aplicar cualquiera de las herramientas y técnicas de CX recomendadas para cada proyecto: benchmarking, focus group, card sorting, evaluación heurística, test de usuarios/as, entrevistas, encuestas, A/B testing, etc.
- Entender los informes de métricas y sus conclusiones.

Los servicios de **diseño** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Crear ideas, conceptos, etc. para el diseño de la interfaz de usuario/a. Ser capaz de plasmar esa idea de manera gráfica.
- Con los aspectos racionales y emocionales del diseño, diseñar wireframes y mockups para distribuir contenidos en una pantalla y hacer posible una interacción fluida.
- Diseñar desde un punto de vista estratégico, anticipándose al comportamiento de la persona usuaria, ofreciendo una interacción natural y ágil.
- Realizar el diseño de interfaz, visual, de interacción y establecer pautas visuales. Tener en cuenta la maquetación, usabilidad, responsive y la accesibilidad web.
- Diseño de los elementos gráficos a incorporar en la "Guía de interfaces de usuario/a" de las aplicaciones.
- Documentar y mantener las guías de interfaces de usuario/a.
- Proponer directrices/normativas para la aplicación de los estilos y la maquetación.

Los servicios de **copywriter web o content manager** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Diseñar y elaborar una estrategia de contenidos digitales con valor: a quién se le va a hablar, qué se va a decir, qué tipo de palabras claves y soportes se usarán.
- Definir lo que se escribe y cómo.
- Establecer cuáles son los formatos más efectivos y cuándo se va a publicar.
- Optimización de los contenidos para SEO.
- Entender y saber interpretar las métricas.
- Tener a su cargo al equipo de redacción y redes sociales.
- Escribir los textos para página web, blog, noticias, redes sociales, etc. Ser capaz de escribir acerca de cualquier tema. Capacidad de síntesis.
- Conocer el funcionamiento de los bancos de imágenes.

- Conocer el funcionamiento de CMS.
- Tener habilidades de diseño gráfico, unas mínimas nociones sobre el tratamiento de fotografías y el diseño gráfico.
- Manejar las redes sociales.
- Elaborar una normativa o recomendaciones para su aplicación en los textos web.

Los servicios de **analítica web** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Definir e implementar medidas para monitorizar los KPIs en función de los objetivos definidos.
- Recopilar y analizar sistemáticamente los datos de la experiencia de la ciudadanía, de todos los canales disponibles, para obtener información de valor y tomar decisiones estratégicas.
- Monitorizar a tiempo real pruebas A/B.

Los servicios de **optimización SEO y SEM** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Aplicar las técnicas, disciplinas y estrategias de optimización para mejorar el posicionamiento en los buscadores.
- Mejorar el CTR (tasa de clicks).
- Estudio de palabras clave.
- Optimizar la estructura web.
- Mejora de contenidos web.
- Linkbuilding – Optimización y creación de enlaces.
- Monitorizar y prevenir el SEO Negativo.

3.1.2 Lote 2

Lote 2: Servicios de diseño, maquetación, UX y accesibilidad web.

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

Los servicios de **Diseño** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Elaborar el diseño final de las interfaces de usuario/a en base a los prototipos. Estos diseños deberán tener en cuenta la maquetación, usabilidad, responsive y la accesibilidad web.
- Diseño de los elementos gráficos a incorporar en la “Guía de interfaces de usuario/a” de las aplicaciones.

- Documentar y mantener las guías de interfaces de usuario/a.
- Proponer directrices/normativas para la aplicación de los estilos y la maquetación.

Los servicios de **maquetación** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Definición de los estilos css que se van a utilizar en los sitios web/aplicaciones para aplicaciones que utilicen Bootstrap, Primefaces y PrimeReact.
- Documentar y mantener las guías de interfaces de usuario/a.
- Proponer directrices/normativas para la aplicación de los estilos y la maquetación.
- Maquetación usable, responsive y accesible en HTML de las propuestas.
- Adaptar la maquetación a los navegadores y versiones definidos por Lantik.

Los servicios de **UX** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Analizar las aplicaciones/sitios web, su contexto de uso y las personas usuarias que las van a utilizar.
- Proponer soluciones y directrices usables.
- Realizar el diseño de la arquitectura de la información de las interfaces de los proyectos.
- Realizar prototipos para el diseño de las interfaces de usuario/a. Este diseño visual podrá ser tipo sketch, wireframe, wireframe interactivo y/o mockup.
- Evaluación heurística.
- Aplicar cualquiera de las técnicas de UX recomendadas para cada proyecto: benchmarking, card sorting, test de usuarios/as, entrevistas, encuestas, A/B testing, etc.

Los servicios de **accesibilidad** consistirán en la realización de las siguientes tareas:

- Aplicar las pautas de accesibilidad vigentes exigidas para la administración pública y/o las que incorpore Lantik en todas las fases: análisis, prototipado y desarrollo.
- Aplicar el sistema de gestión de la accesibilidad de las webs de la Diputación Foral de Bizkaia y sus Entidades definido por Lantik.

3.1.3 Para ambos lotes

Será necesaria la realización de las siguientes tareas comunes:

- Toma de requisitos y necesidades de las aplicaciones/sitios webs (tanto de internet como de intranet). Soporte a dudas concretas por parte de los proyectos.
- Completar las Guías de interfaz de usuarios/as, que serán los documentos de referencia para la construcción de la capa de presentación de las aplicaciones/sitios web.

- Realizar auditorías de las aplicaciones.

En todos los casos, para la realización de los trabajos será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de Lantik de gestión de peticiones.

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

- la valoración previa, en horas, por parte de la empresa adjudicataria y
- la aceptación por parte de Lantik de esta valoración.

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.

3.2 Equipo técnico

3.2.1 Lote 1

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo técnico estable compuesto por al menos 4 personas con la siguiente experiencia y/o conocimientos:

Servicios de CX – 3 personas (que cumplan ambos requisitos)

- Haber recibido o impartido al menos 200 horas de formación en UX.
- Haber participado en proyectos donde las tareas realizadas sean al menos las siguientes (no tienen por qué haberse realizado todas las tareas en todos los proyectos, pero sí cada una de las tareas al menos en un proyecto):
    - Plantear soluciones y estrategias CX para desarrollar productos y servicios digitales que permitan alcanzar los objetivos definidos.
    - Definir KPIs en función de los objetivos definidos.
    - Aplicar técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo para detectar grados y problemas de usabilidad.
    - Realizar estudios del comportamiento de la persona usuaria.
    - Definir perfiles de usuarios/as.
    - Estructurar los contenidos en base al comportamiento de las personas usuarias, la jerarquía de los elementos del sitio y los objetivos del negocio.
    - Aplicar cualquiera de las herramientas y técnicas de CX: benchmarking, focus group, card sorting, evaluación heurística, test de usuarios/as, entrevistas, encuestas y/o A/B testing.

© Lantik

Servicios de Diseño – 1 persona

- Al menos 200 horas de formación en diseño gráfico.
- Haber participado en proyectos donde las tareas realizadas sean las descritas en el servicio "Diseño" (no tienen por qué haberse realizado todas las tareas en todos los proyectos, pero sí cada una de las tareas al menos en un proyecto).

Los perfiles descritos a continuación podrían corresponderse a alguna de las personas descritas anteriormente o nuevas personas que amplíen el equipo técnico mínimo.

- Un perfil que haya participado en proyectos donde las tareas realizadas sean las descritas en el servicio "copywriter web o content manager" (no tienen por qué haberse realizado todas las tareas en todos los proyectos, pero sí cada tarea al menos en un proyecto).
- Un perfil que haya participado en proyectos donde las tareas realizadas sean las descritas en los servicios "analítica web" y "optimización SEO y SEM" (no tienen por qué haberse realizado todas las tareas en todos los proyectos, pero sí cada tarea al menos en un proyecto).

Al menos una de las personas del equipo deberá tener conocimiento de euskera con al menos nivel medio, capaz de llevar una conversación (Lantik se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevistas u otros medios alternativos).

La información del equipo técnico se deberá aportar de una forma clara, que aporten toda la información de la experiencia en cada uno de los epígrafes solicitados.

© Lantik

TABLA RESUMEN: Una tabla general de resumen que contenga la composición del equipo técnico y se marcará la formación y el número de proyectos en los que haya participado cada persona:

Id.(1)	CX		Diseño Gráfico		Copywriter web o content manager	Analítica web y optimización SEO y SEM	Euskera
	Formación	Proyectos	Formación	Proyectos	Proyectos	Proyectos	
1	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(nº)	(nº)	
2	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(nº)	(nº)	
n	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(nº)	(nº)	

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

La formación se deberá acreditar:

- La recibida, mediante un certificado de la entidad/institución formadora preferiblemente en el formato del Anexo A.
- La impartida, mediante documento acreditativo.

La realización de los proyectos en las distintas materias deberá acreditarse al menos con la siguiente información (un proyecto por página):

- Id(1): nº correlativo que identifica a cada persona del equipo
- Beneficiario público o privado (Entidad/Persona de contacto) para el que se haya realizado el proyecto.
- Título y descripción del proyecto (en caso de beneficiario público indicar el código de expediente de licitación).
- La descripción de las tareas que se hayan acometido (asociándolas a las solicitadas en el Alcance de cada servicio, en el caso de Servicio CX a las solicitadas en el punto 3.2.1.).
- Fecha inicio y fecha fin

© Lantik

3.2.2 Lote 2

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo técnico estable compuesto por al menos 3 personas con la siguiente experiencia y/o conocimientos:

- Dos personas con al menos 200 horas de formación en Diseño gráfico y haber realizado proyectos donde las tareas realizadas sean las descritas en el servicio "Diseño" (no tienen por qué haberse realizado todas las tareas en todos los proyectos, pero sí cada tarea al menos en un proyecto).
- Una persona con al menos 200 horas de formación en Maquetación y haber realizado proyectos donde las tareas realizadas sean las descritas en el servicio "Maquetación" (no tienen por qué haberse realizado todas las tareas en todos los proyectos, pero sí cada tarea al menos en un proyecto).

Los perfiles descritos a continuación podrían corresponderse a alguna de las personas descritas anteriormente o nuevas personas que amplíen el equipo técnico mínimo.

- Un perfil con al menos 100 horas de formación en Accesibilidad web y haber realizado proyectos donde las tareas realizadas sean las descritas en el servicio "Accesibilidad web" (no tienen por qué haberse realizado todas las tareas en todos los proyectos, pero sí cada tarea al menos en un proyecto).
- Un perfil con al menos 200 horas de formación en UX y haber realizado proyectos donde las tareas realizadas sean las descritas en el servicio "UX" (no tienen por qué haberse realizado todas las tareas en todos los proyectos, pero sí cada tarea al menos en un proyecto).

Al menos una de las personas del equipo deberá tener conocimiento de euskera con al menos nivel medio, capaz de llevar una conversación (Lantik se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevistas u otros medios alternativos).

La información del equipo técnico se deberá aportar de una forma clara, que aporten toda la información de la experiencia en cada uno de los epígrafes solicitados.

© Lantik

TABLA RESUMEN: Una tabla general de resumen que contenga la composición del equipo técnico y se marcará la formación y el número de proyectos en los que haya participado cada persona:

Id.(1)	Diseño Gráfico		Maquetación		Accesibilidad		UX		Euskera
	Formación	Proyectos	Formación	Proyectos	Formación	Proyectos	Formación	Proyectos	
1	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	
2	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	
n	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	(horas)	(nº)	

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

La formación específica en las distintas materias deberá acreditarse presentando un certificado de la entidad/institución formadora preferiblemente en el formato del Anexo A.

La realización de los proyectos en las distintas materias deberá acreditarse al menos con la siguiente información (un proyecto por página):

- Id(1): nº correlativo que identifica a cada persona del equipo
- Beneficiario público o privado (Entidad/Persona de contacto) para el que se haya realizado el proyecto.
- Título y descripción del proyecto (en caso de beneficiario público indicar el código de expediente de licitación).
- Cliente (Entidad/Persona de contacto) para el que se haya realizado el proyecto.
- Fecha inicio y fecha fin

© Lantik

3.3 Plataformas tecnológicas, herramientas y técnicas

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

- Herramientas/técnicas de CX: briefing, entrevistas y encuestas a stakeholders, benchmarking, focus group, test heurístico, estudio etnográfico, personas o arquetipos, cardsorting, mapa de contenidos, mapa de navegación, A/B testing, etc.
- Herramientas de diseño y creación de contenidos: InDesign, PhotoShop, Adobe XD, Axure, Illustrator, Flash, Acrobat Profesional, Adobe LiveCycle Designer ES2, etc.
- Multimedia: Webcams, Windows media, Realplayer, Quick Time, FLV, etc.
- Gestor de portales Liferay
- Google Analytics

3.4 Fases del servicio

FASE 1: diagnóstico

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

Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas y análisis de riesgos.

FASE 2: transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

Los servicios incluidos en estas dos primeras fases no serán facturables. La suma de la duración de ambas fases no podrá ser superior a un mes.

FASE 3: inicio del servicio - ejecución

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas.

FASE 4: entrega

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Lantik los trabajos realizados y la documentación necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato. Los servicios incluidos en esta fase no serán facturables ya que la entrega debiera realizarse durante la FASE 3.

FASE 5: Devolución del servicio

Tres 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 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 más.

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

© Lantik

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.

Si Lantik solicitara alguna intervención fuera del horario de servicio, los trabajos se podrán facturar con un coeficiente de 1,5 sobre el precio unitario establecido.

4.5 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.

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.

4.6 Metodología y documentación

La empresa adjudicataria realizará los trabajos objeto del presente contrato siguiendo la metodología oficial de Lantik, incluyendo el marco de trabajo Agile, y su documentación correspondiente.

4.7 Propuesta técnica (estructura)

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora en el **sobre C deberá ajustarse como máximo a 50 páginas** y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

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

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.

4.8 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.

© Lantik

4.9 Criterios de adjudicación

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

4.9.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B

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

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

Lote 1:

Tipo trabajo	Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Aportación a tarifa máxima calculada (Euros)
Especialista	56,00	40,00	22,40
Otros	42,00	60,00	25,20
		Precio/hora medio ponderado	47,60

Lote 2:

Tipo trabajo	Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Aportación a tarifa máxima calculada (Euros)
Tareas	42,00	100,00	42,00
		Precio/hora medio ponderado	42,00

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.

© Lantik

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

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.

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)

4.9.2 Criterio no cuantificable automáticamente – Sobre C

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

© Lantik

Propuesta técnica: hasta un máximo de 25,62 puntos

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

Criterio	Puntos
Modelo organizativo	8,00
Modelo operativo	10,00
Gestión del servicio	3,62
Fases	4,00

Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 6 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

Las empresas licitadoras podrán presentar oferta para ambos lotes, pero no se adjudicarán ambos lotes a la misma empresa, puesto que la necesidad de la contratación incluye contar con dos vías diferentes e independientes.

La adjudicación de cada lote se hará a aquella oferta que, sumando los puntos obtenidos en los apartados anteriores, resulte superior. Primero se adjudicará el Lote 1 y si la empresa adjudicataria hubiera presentado oferta para el Lote 2, quedará excluida y se aplicarán los criterios de valoración sobre las ofertas restantes.

4.10 Equipo de trabajo

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

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

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato deberá notificarse previamente a Lantik, y contar con la autorización expresa del Área de Soluciones-Cliente.

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

© Lantik

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.

4.11 Control de los trabajos

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

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

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

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

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

- La empresa contratada deberá nombrar una persona coordinadora para que actúe de interlocutora con las personas responsables de las aplicaciones de Lantik. Así mismo, será suya la responsabilidad de dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik los informes de verificaciones realizadas.
- Lantik nombrará una o varias personas responsables para los aspectos organizativos, funcionales y técnicos. Estas personas actuarán como interlocutoras con la empresa adjudicataria, y acudirán a cuantas reuniones de seguimiento se propongan. Así mismo se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar el Vº Bº a los trabajos.

© Lantik

- 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.

4.12 Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Lantik, S.A. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Lantik, S.A., 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.

4.13 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.

4.14 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.

© Lantik

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 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.

4.16.1 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

© Lantik

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.

© Lantik

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 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.

4.16.5 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) 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

© Lantik

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”.

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.

© Lantik

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

© Lantik

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.

© Lantik

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

Sin./Fdo.: JOSE JAVIER GARCIA MARIN - 2021-01-07
D150 KONPONBIDEAK/BEZEROA-TALDEA
EQUIPO DE SOLUCIONES/ CLIENTE 150

Sin./Fdo.: AINARA ETXEANDIA SAGASTI - 2021-01-08
KONPONBIDEAK/BEZEROA ARLOA
ÁREA DE SOLUCIONES/ CLIENTE

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2021-01-08
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO

© Lantik

5 ANEXO A: CERTIFICADO DE FORMACIÓN

Don / Doña: .....

Con Nº de D.N.I.: .....

En representación de la empresa: .....

Con el N.I.F.: .....

Certifica que Don/Dña. _____ ha recibido formación específica en el apartado marcado a continuación, habiendo alcanzado satisfactoriamente el nivel mínimo exigido.

	UX
	DISEÑO
	MAQUETACIÓN
	ACCESIBILIDAD

La duración de la formación ha sido de _____ horas.

A continuación, se enumera el contenido o asignaturas que se han impartido en el curso _____ acorde al apartado marcado.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Lugar, fecha y firma.

En ... ..., a ... ... de ... ... de ... ...

Firma

© Lantik

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.