4519 PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS FORMACION EN IDIOMAS (2021-2023)

Departamento de Servicios de Apoyo

Dirección de Administración

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 PRESUPUESTO 3

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3

4 CONDICIONES PARTICULARES 7

4.1 Plazo de entrega 7

4.2 Criterio de admisión de ofertas (Solvencia Técnica) 7

4.3 Prórroga 7

4.4 Forma de pago 7

4.5 Criterios de adjudicación: 8

4.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 8

4.5.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 8

4.6 Control de los trabajos 9

4.7 Subcontratación 9

4.8 Perspectiva de género 9

4.9 Seguridad de la información 9

1 OBJETO

Lantik S.A. M.P. quiere incrementar los conocimientos técnicos necesarios para el desarrollo en el puesto de trabajo de sus profesionales por medio de Planes de Formación anuales que lleguen a un gran número de personas y colectivos.

Estos Planes de Formación incluyen la formación en Idiomas para el personal de la plantilla, que en atención a las necesidades planteadas en la empresa, se orientan a los siguientes idiomas:

- Euskera
- Inglés

El objeto de este pliego es la formación en idiomas, que se basará en un sistema multimedia a través de un único método que utilice un tutorial y que cuente con asesoramiento didáctico (tutorías), así como clases de conversación presenciales en grupo e individuales y clases telefónicas individuales, que se detallarán en los siguientes apartados para el período comprendido entre octubre 2021- junio 2023 (dos cursos lectivos).

Asimismo, se incluye la realización de pruebas de nivel para el personal de la empresa, de acuerdo al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).

2 PRESUPUESTO

El presupuesto máximo estimado para estas acciones formativas a impartir en el período 2021-2023 es de 90.000 € (sin IVA/exento IVA) para una previsión estimada de 100 personas, para el total de los dos ejercicios académicos.

Las empresas deberán presentar la valoración económica conforme al anexo 1 para el período 2021-2023 (anual y total) de cada una de las siguientes modalidades, que se explicarán en detalle en el apartado 3º de “Especificaciones Técnicas”:

A) Clases de conversación grupales en empresa impartidora con formación multimedia

B) Clases de conversación telefónica con formación multimedia

C) Clases de conversación telefónica

D) Clases de conversación telefónica (inglés específico – business)

E) Clases de conversación grupales en Lantik (Berbalagun)

F) Pruebas de nivel

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Como requisito imprescindible para poder valorar la oferta, se deberá presentar la misma en las 6 modalidades ofertadas en el apartado anterior (A, B ,C, D, E y F) , para ambos idiomas (euskera e inglés) en todas las opciones, menos en la D) que se ofertará sólo en inglés y la E) que se ofertará sólo en euskera. En caso de no cumplir este requisito, se tendrá por no presentada la oferta.

La propuesta que se presente a Lantik, S.A. M.P. detallará las especificaciones técnicas que se señalan a continuación:

3.1. Objetivos:

Promover e impulsar la capacitación en materia de conocimiento de idiomas (inglés y euskera) del personal de Lantik, asegurando un progresivo perfeccionamiento del idioma, así como evaluación del mismo.

3.2. Contenidos:

Aquellos que garanticen la consecución de los objetivos, con especial detalle de los temas a trabajar en los diferentes niveles y grados.

3.3. Calendario:

Curso 2021-2022: Del 18/10/2021 al 30/06/2022.

Curso 2022-2023: Del 17/10/2022 al 30/06/2023.

3.4. Metodología:

3.4.1.1) Formación multimedia:

Se busca un único método de aprendizaje a través de teleformación de idiomas, tanto para inglés como para euskera, que deberá disponer de una plataforma y un programa individual de estudio de idiomas a través ordenador con un sistema experto de aprendizaje. Dicho programa de aprendizaje a través de ordenador deberá tener capacidad de adaptarse a las necesidades y diferentes capacidades de cada alumno. Es necesario identificar el nombre del método de aprendizaje en la oferta.

Dicho programa diseñará un proceso de estudio personalizado acorde a sus conocimientos previos, progresión, errores, ritmos de estudio, etc.

Deberá disponer de un control detallado de los tiempos reales de estudio y rendimientos de cada persona, diferenciados de los tiempos de conexión a la plataforma.

El sistema de estudio por ordenador debe ofrecer total flexibilidad de estudio (24 horas, 365 días/año) y posibilitar el estudio desde diferentes ordenadores o puestos informáticos. La empresa impartidora deberá tener algún centro impartidor en Bilbao donde se posibilite la oferta de este servicio para las personas.

Se valorará que la oferta ofrezca también la posibilidad de estudiar off-line (sin internet), desde diferentes ordenadores.

La plataforma deberá ofrecer la posibilidad de optar por cualquiera de los idiomas (castellano/euskera), para el estudio del idioma inglés.

La formación multimedia se aplicará sólo para las modalidades ofertadas A y B. Se requiere un servicio de asistencia técnico (CAU) telefónico de al menos 20 horas/semana que solucione y aclare las dudas de las personas relativas a la formación multimedia (indicar nº teléfono).

3.4.2) Las clases de conversación, tendrán las siguientes modalidades:

A) Clases de conversación grupales en empresa impartidora:

- 1 hora / semana. Total: 30 horas por persona y ejercicio académico. Número de personas máximo que puede alcanzar el grupo: 7, con niveles homogéneos.
- Se requiere que el centro impartidor tenga al menos un centro ubicado en Bilbao, desde los que se ofrezcan todos los servicios para esta modalidad de estudio.

B) y C) Clases de conversación telefónica:

- Duración: 20 minutos (1 clase/semana). Nº de clases totales: 30 clases por persona y ejercicio académico.
- El coste de las llamadas telefónicas, siempre que sean a números fijos o móviles dentro del país, estará incluido en el precio ofertado por persona (modalidad B y C) que la empresa oferte.

D) Clases de conversación telefónica (inglés específico – business)

- Duración: 20 minutos (2 clases/semanales). Nº de clases totales: 60 clases por persona y ejercicio académico.
- El coste de las llamadas telefónicas, siempre que sean a números fijos o móviles dentro del país, estará incluido en el precio ofertado por persona (modalidad D) que la empresa oferte.

E) Clases de conversación grupales en Lantik/Online (Berbalagun):

- 1 grupo de máximo 10 personas por ejercicio académico.
- Duración: 1 hora/semana en horario de mañana (De 8.00 a 9.00 los martes).
- Nº de horas: Máximo 28 horas por curso.

F) Pruebas de nivel

- Pruebas de nivel para el personal de Lantik consistentes en pruebas escritas y orales presenciales, donde se determine el nivel de euskera/inglés de la persona dentro de lo establecido en el Marco Europeo de Competencia Lingüística, con la elaboración de un informe detallado al respecto.
- Son independientes estas pruebas de las pruebas iniciales de nivel que se indican en el apartado 3.4.4.
- Nº estimado de pruebas de nivel a solicitar en los dos ejercicios académicos: 10 pruebas.

3.4.3) Profesorado y tutorías personalizadas con el alumno para evaluar su progresión:

- Mínimo 2 tutorías por curso para las personas que estudien con la opción de teleformación.

- Se deberá comunicar previamente cualquier cambio de profesorado y tutor, respecto a los señalados en la oferta y que siempre sean substituidos con personal con los mismos requerimientos que los señalados en este pliego.

- Equipo de trabajo:

  Los tutores y profesores de las acciones formativas deberán tener un mínimo de 5 años de experiencia en la impartición del tipo de formación requerida, y 3 años de éstos, dentro de la empresa impartidora.

3.4.4) Prueba de niveles inicial a las personas:

Al objeto de establecer unos niveles homogéneos en la medición del conocimiento de idiomas del colectivo que acceda a la formación de Euskera y/o Inglés, se realizará una prueba valoración con un criterio uniforme de medición, sin que ello suponga coste añadido, a lo ya presupuestado para cada persona. Está prueba es independiente de la mencionada en la modalidad E).

El resultado de la prueba deberá poder asimilarse con un nivel de los establecidos dentro del Marco Europeo de Competencia Lingüística.

3.4.5) Informes y documentación entregada al personal estudiante:

Se facilitarán informes periódicos de aprovechamiento y de la evolución del personal estudiante, en los cuales se incluirá: Niveles realizados, número de horas de estudio totales y semanales, diferenciando teleformación, clases de conversación y tutorías, evaluación general y aprovechamiento.

El material didáctico que precise el personal estudiante correrá a cargo de la empresa impartidora.

3.5. Valoración económica:

Deberá incluir todos los conceptos (equipamiento, local, gastos, I.V.A., etc.).

Se deberá diferenciar el precio, atendiendo a las diferentes modalidades (A, B, C, D, E y F) para el período octubre 2021-junio 2023 **de acuerdo al anexo 1** del pliego.

En el supuesto de bajas voluntarias de personas durante el curso, la empresa impartidora facturará la parte proporcional del coste del personal estudiante hasta el día en que Lantik le comunique la baja voluntaria del alumno ó alumna.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

Hasta el 30 de junio de 2.023 en función de la concreción de las fechas de los cursos que se hará posteriormente a la firma del contrato.

4.2 Criterio de admisión de ofertas (Solvencia Técnica)

Para ser admitidas las ofertas, deberán cumplirse y acreditarse los siguientes criterios:

1. Las empresas impartidoras deberán acreditar como mínimo en al menos 4 empresas, la prestación de servicios de idiomas (multimedia y conversación) en euskera e inglés, para un colectivo de 30 personas/año durante un período de 3 años dentro de los últimos 5 años. Por tanto, en cada una de las 4 empresas, por lo menos, se deberán haber prestado ese tipo de servicios de idiomas durante 3 años, para el colectivo citado desde septiembre del 2016 hasta ahora.

2. Homologación con alguno de los siguientes centros impartidores oficiales (necesaria para ambos idiomas):

   Euskera: HABE

   Inglés: Cambridge University, Trinity College ó TOEFL.

4.3 Prórroga

No se establece la posibilidad de prórroga.

4.4 Forma de pago

El pago se realizará por medio de 4 facturas que abarcarán los siguientes períodos:

1ª factura: Octubre 2021-Diciembre 2021

2ª factura: Enero 2022- Junio 2022

3ª factura: Octubre 2022-Diciembre 2022

4ª factura: Enero 2023-Junio 2023

4.5 Criterios de adjudicación:

Los criterios que se van a ponderar en el análisis de las ofertas que se reciban son los siguientes:

4.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

✓ Valoración económica (hasta 55 puntos):

Cada oferta económica global se calculará con el sumatorio de las cantidades resultantes tras multiplicar el precio € (columna 2) por las cantidades estimadas (columna 3) de las 6 modalidades (A,B,C,D,E,F) de acuerdo al **anexo 1** del PCAP.

Se toma como referencia el precio de licitación sin IVA (90.000) y la valoración se realiza a los presupuestos sin IVA.

Se podrá mejorar el precio de licitación y se puntuará con 8 puntos cada 5.000 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 48 puntos, a los precios sin IVA.

Tras adquirir los 48 puntos se podrá mejorar el precio y se puntuará con 1 punto cada 500 euros de mejora o proporcional. A los precios sin IVA, hasta un máximo de 55 puntos.

Para la valoración económica, **será imprescindible entregar un presupuesto detallado** según el **anexo 1** de cláusulas administrativas particulares de este pliego indicando **el precio por persona y ejercicio académico en las modalidades A, B, C y D, el precio por grupo y ejercicio académico en la modalidad E y el precio por cada prueba de nivel en la modalidad F.**

Cada oferta económica global se calculará según datos de **anexo 1** multiplicando el precio de cada modalidad por la cantidad estimada de cada modalidad para el total de los dos ejercicios académicos. La suma de dichas cantidades será la oferta económica global:

Of (oferta económica global): precio modalidad A* nº personas estimadas+ precio modalidad B* nº personas estimadas + precio modalidad C* nº personas estimadas + precio modalidad D* nº personas estimadas + precio modalidad E* nº grupos estimados + precio modalidad F* nº pruebas estimadas

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.

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

✓ Formación multimedia (hasta 25 puntos)

✓ Clases de conversación (hasta 10 puntos)

✓ Tutorías/pruebas de nivel/informes (hasta 10 puntos)

Es **requisito imprescindible**, que además de presentar la oferta técnica en detalle explicando todas las modalidades, que todos los licitadores presenten debidamente cumplimentada la tabla de características de la oferta incluida a continuación (Anexo A). Las ofertas que no incluyan la tabla de características cumplimentada con todos los requisitos serán excluidas de la licitación.

4.6 Control de los trabajos

Se realizará una valoración a los asistentes al curso, tras finalizar cada una de las acciones formativas.

4.7 Subcontratación

No se establece limitación a la subcontratación de los ponentes.

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.

4.8 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.

4.9 Seguridad de la información

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

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

El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en Lantik, previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo (tanto el de la empresa proveedora y como el de posibles subcontrataciones que haga ésta), de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

A. **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 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."

B. 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.

C. 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.

D. Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores"

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

E. 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.

F. 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 las 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.

G. 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.

H. 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."

I. 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.

J. 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.

K. Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores"

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

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

A requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la

implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como por ejemplo la ISO 27001.

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

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

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

N. Medidas de continuidad del servicio o proyecto

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

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

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

O. 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., responsable del tratamiento los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio detallado en el apartado "Objeto".
El tratamiento consistirá en la elaboración de informes de nivel de idiomas del alumnado, así como las notificaciones a dicho colectivo relativas a su progresión y evaluación del idioma

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, Lantik S.A. M.P., responsable del tratamiento pone a disposición de la ET, la información que se describe a continuación:

- Nombre y apellidos del alumnado
- Datos de contacto corporativos del alumnado
- La gestión de la progresión y evaluación del idioma

Duración

Tendrá una duración desde octubre de 2021 a junio de 2023.
Una vez finalice el tratamiento, la ET deberá suprimir o devolver a la empresa responsable los datos personales de acuerdo a lo previsto en el siguiente apartado relativo a obligaciones de la ET, y en todo caso, no deberá conservar ninguna copia en su poder salvo autorización expresa de la empresa responsable.

Obligaciones de la ET

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 prohíbe subcontratar las prestaciones que formen parte del objeto del contrato/encargo.
Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la empresa responsable, con una antelación de 7 días naturales, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la entidad subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si la empresa responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.
El subcontratista, que también tendrá la condición de ET, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en el contrato/encargo y las instrucciones que dicte la empresa responsable. Corresponde a la ET regular la relación jurídica con la empresa subencargada mediante un instrumento jurídico que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones del contrato/encargo.

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.

P. 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.

Q. Evidencias de las 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.

R. 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:

Pilar Salazar Blanco
Lantik S.A.
Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao
Teléfono: 946 083 373

Cristina Toledo Méndez
Lantik S.A.
Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao
Teléfono: 944 068 974

Sin./Fdo.: Mª CRISTINA TOLEDO MENDEZ - 2021-07-23
LAGUNTZA ZERBITZUETARAKO SAILA
DEPARTAMENTO SERVICIOS DE APOYO

Sin./Fdo.: ROBERTO IBARRETXE ASPIUNZA - 2021-07-23
ADMINISTRAZIO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

	ANEXO A -CUMPLIMIENTO ESPECIFICACIONES TECNICAS	

	CUESTIONARIO CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS	Cumple (SI/NO)
1	**COBERTURA DE OFERTA GLOBAL:**	
	Oferta los 2 idiomas (inglés/euskera) en las 4 modalidades (a,b, c y f). Modalidad d) en inglés y e) en euskera	
2	**SISTEMA DE TELEFORMACION:**	
	Sistema de teleformación único adaptado a las necesidades, capacidades y progresión del alumno (Inglés/Euskera)	
	URL y clave de acceso para acceder a los datos de teleformación de los alumnos de ambos idiomas durante el curso	
3	**FLEXIBILIDAD DE TELEFORMACION:**	
	24*7 on line	
	Posibilidad de conexión off line	
	Estudio del idioma inglés desde castellano y euskera	
4	**CLASES DE CONVERSACION**	
	Centro impartidor ubicado en Bilbao	
	Clases telefónicas a nº fijos y móviles	
5	**PRUEBAS DE NIVEL PREVIAS PARA LOS ALUMNOS/AS**	
6	**PRUEBAS DE NIVEL CON INFORME DETALLADO: Modalidad f)**	
7	**INFORMES MENSUALES SOBRE EVOLUCION DE ALUMNOS/AS**	
8	**TUTORIAS (mínimo 2 por alumno/a)**	
9	**Entrega de DOCUMENTACION al alumno**	
10	**CAU para usuarios (mínimo 20 horas semanales)**	

Es imprescindible cumplimentar todos los cuadros azules indicando SI/NO

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.