4521 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Infraestructuras

Función de Políticas Tecnológicas

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 PRESUPUESTO 3

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4

4 CONDICIONES PARTICULARES 4

4.1 Plazo 4

4.2 Forma de pago 4

4.3 Mantenimiento 5

4.4 Penalizaciones 6

4.5 Criterios de adjudicación 6

4.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 6

4.6 Perspectiva de género 7

4.7 Seguridad de la información 8

© Lantik

1 OBJETO

Renovación de los siguientes servicios:

- Soporte y mantenimiento de la actual infraestructura adquirida por Lantik en 2018:
    - Inspire Designer: 3 usuarios concurrentes.
    - Inspire Production Server: 2 uds.
    - Inspire Content Manager: 1 ud.
    - Inspire Full Production Automation: 1 ud.
    - Salidas:
        - Salida IPDS: 1 ud.
        - Salida AFP: 1 ud.
        - Salida PDF: 1 ud.
        - Salida PCL/PS: 1 ud.
        - Salida HTML: 1 ud.
        - Salida Image/Text/Raster/Docx: 1 ud.
    - Interactive base server: 1 ud.
    - Name Communications Designer seats: 1 ud.
    - Named Transaction users seats: 5 usuarios nominales.

Por otro lado, y debido al posible crecimiento a futuro de estos módulos, se quiere contemplar la posibilidad de adquirir, sin compromiso y en modelo de suscripción anual, módulos adicionales, firmando el compromiso de cumplimiento del acuerdo EULA del fabricante:

- Inspire Designer.
- Inspire Production Server (Formatter).
- Interactive Users:
    - Named Communications Designer Seat.
    - Named Transaction User Seat.
- Production Service Module Extension.

2 PRESUPUESTO

Importe máximo sin IVA 312.000,00€

Dicho importe quedará desglosado bajo 2 conceptos:

- mantenimiento y soporte de los productos solicitados por 3 años con un importe máximo de 162.000,00 € sin IVA.
- Derecho de uso y mantenimiento de los productos que quedan incluidos como opcionales a consumir bajo demanda, para lo que se incluirá en contrato un importe máximo de consumo de 150.000,00 € sin IVA.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Productos incluidos bajo el servicio de mantenimiento:

Descripción	Cantidad
Inspire Designer (usuarios concurrentes)	3
Inspire Production Server	2
Inspire Content Manager	1
Inspire Full Production Automation	1
Salida IPDS	1
Salida AFP	1
Salida PDF	1
Salida PCL/PS	1
Salida HTML	1
Salida Image/Text/Raster/Docx	1
Interactive base server	1
Name Communications Designer seats	1
Named Transaction users seats (usuarios nominales)	5

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo

El servicio deberá comenzar el 1/01/2022 y finalizará el 31/12/2024.

4.2 Forma de pago

La facturación se realizará:

- Mantenimiento de los productos contratados desde inicio contrato: 3 pagos iguales, al inicio de cada periodo, tras la recepción de las suscripciones y visto bueno de Lantik, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura
    - Del 1 de enero del 2022 al 31 de diciembre de 2022.
    - Del 1 de enero del 2023 al 31 de diciembre de 2023.
    - Del 1 de enero del 2024 al 31 de diciembre de 2024.
- Nuevas suscripciones, bajo demanda: tras la recepción de las suscripciones y visto bueno de Lantik, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura. Se realizará por el periodo completo. Los siguientes pagos hasta finalizar contrato se realizarán junto con el resto de los productos adquiridos.

© Lantik

4.3 Mantenimiento

Actualizaciones y cambios de versiones de los productos con cada liberación de versión disponible de forma general.

Serán requisitos las siguientes certificaciones:

- La norma UNE-EN-ISO 9001 para el servicio de soporte y asistencia.
- La norma UNE-ISO/IEC 27001 de Sistemas de Gestión de Seguridad en la Información.

El servicio de soporte y mantenimiento deberá incluir:

- Helpdesk con personal especializado en la atención de usuarios.
- Portal de soporte para seguimiento de incidencias, descarga de nuevas versiones y documentación.
- Comunicación con el soporte del fabricante mediante acceso telefónico y correo electrónico.
- Informes de servicio (volúmenes de llamada, consultas, incidencias y peticiones de cambios, SLA)
- Soporte a dudas y consultas de índole técnico y funcional.
- Resolución de incidencias sobre funcionamiento y procedimientos operacionales vía asistencia telefónica o por conexión remota a través de VPN.
- Acceso a nuevas versiones del producto ya sea por mantenimiento correctivo de los componentes tecnológicos y lógica de negocio, aplicaciones a medida, parametrización y personalización de los mismos o por mantenimiento evolutivo (tecnológico y legislativo) y adaptativo de la solución.
- Soporte a usuarios de Diputación Foral de Bizkaia y Lantik de incidencias y consultas.
    - Horario mínimo de prestación del servicio será de lunes a viernes entre las 9:00h y las 18:00h. Excluyendo los días festivos del calendario laboral por el que se rige el fabricante.
    - Soporte de nivel 1 en castellano.
- Tiempos de respuesta mínimos requeridos

Prioridad	Clasificación	Tiempo máximo de primera respuesta
Crítica	Pérdida completa de funcionalidad de producción del software o cualquier módulo, que no se pueda utilizar; y su inoperatividad, indisponibilidad o inutilización produzca un impacto comercial crítico de un sistema en producción. No	En un plazo de dos (2) horas hábiles

© Lantik

	hay disponible ninguna solución temporal factible, y por lo tanto, el sistema de producción requiere atención inmediata.	
Alta	Pérdida importante de la funcionalidad del sistema que afecta seriamente al Sistema de Producción en tiempo real o limitación seria de una funcionalidad principal. Requiere atención rápida	En un plazo de cuatro (4) horas hábiles
Media	Pérdida de funcionalidad del Sistema que afecta de forma menor al Sistema de Producción en tiempo real o al sistema de desarrollo, incluyendo los módulos de la solución CCM.	En un plazo de ocho (8) horas hábiles
Casos Puntuales	Solicitud de información, mejoras o nuevas características, preguntas/sugerencias sobre cómo llevar una acción a cabo. Cuestiones que no afecten de forma importante al sistema de Producción y que puedan derivar en nuevas versiones o desarrollos, con fecha de publicación consensuada por ambas partes.	En un plazo de doce (12) horas hábiles

La responsabilidad derivada de las prestaciones de servicios de mantenimiento y soporte por parte del fabricante estará limitada a los honorarios correspondientes a los últimos 12 meses antes de la reclamación.

4.4 Penalizaciones

Cualquier incumplimiento en los tiempos establecidos conllevará una penalización del 0,5% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe de doce meses de mantenimiento.

En caso de que el pago por parte de Lantik S.A, estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a Lantik S.A el importe de la penalización.

4.5 Criterios de adjudicación

4.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica de la oferta: hasta un máximo de 100 puntos

Hasta un máximo de **95 puntos** al importe total (sin IVA), para el mantenimiento y soporte de la infraestructura actual desde el inicio de contrato para los 3 años (importe máximo 162.000,00 € + IVA), más bajo se le otorgará la máxima puntuación y al resto se les valorará de forma proporcional.

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

© Lantik

Siendo:

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

El importe detallado en la tabla siguiente se valorará con un máximo de **5 puntos** y es de obligada cumplimentación. En caso de no cumplimentar la siguiente tabla, se desestimará la oferta. El reparto de puntos será el indicado en la tabla otorgando al más bajo la máxima puntuación, y al resto, se les valorará de forma proporcional.

Suscripción opcional	Importe máx 1 año unidad (sin IVA)	Puntos	Importe ofertado
Inspire Designer	6.250 €	**1**	
Inspire Production Server (Formatter)	33.500 €	**2**	
Interactive User (Named Communications Designer Seat)	2.250 €	**0,5**	
Interactive User (Named Communications Designer Seat)	175 €	**0,5**	
Production Service Module Extension	16.500 €	**1**	

La adjudicación se hará a aquella oferta que, sumando los puntos obtenidos en los apartados anteriores, resulte superior

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.

4.6 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.

4.7 Seguridad de la información

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 de estos tipos 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. 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.

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 hasta el límite acordado entre las partes, 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."

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

Lantik 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.

B. 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 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, 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.

C. 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.

D. 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 a una de las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como la ISO 27001.

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

© Lantik

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 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos 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.

F. 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.

G. 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, 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 y que está disponible en el Plan de Calidad.

H. 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, 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 a la mayor brevedad.

I. Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá en la firma del contrato a mantener actualizada y libre de vulnerabilidades de seguridad la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Lantik S.A.M.P

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 944068900

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2021-07-29
AZPIEGITUREN ARLOA
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2021-07-29
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO

Bizkaia
lantik

Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: lantik@bizkaia.eus
http://lantik.bizkaia.eus

ER-2023/2005
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.
ER-0739/2006
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.
ER-0811/2008
La Atención al Cliente.