# 4548 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Área de Infraestructuras**

Función de Políticas Tecnológicas

# ÍNDICE

1 ANTECEDENTES ..... 3

2 OBJETO ..... 3

3 PRESUPUESTO ..... 4

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ..... 5

4.1 Soporte y mantenimiento ..... 5

4.1.1 Tiempos de respuesta del soporte técnico de Mcafee ..... 6

4.2 Ampliación de suscripciones de la solución de cifrado de Mcafee ..... 6

5 CONDICIONES PARTICULARES ..... 7

5.1 Plazo ..... 7

5.2 Forma de pago ..... 7

5.3 Penalizaciones ..... 7

5.4 Criterios de adjudicación ..... 7

5.4.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B ..... 7

5.4.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C ..... 8

5.5 Perspectiva de género ..... 9

5.6 Seguridad de la información ..... 9



© Lantik

# 1 ANTECEDENTES

Para la protección de los servidores y equipos de los usuarios contra los riesgos derivados de ataques de malware y amenazas que explotan vulnerabilidades en los equipos, se dispone de un sistema de antivirus corporativo basado en tecnología de Mcafee. Además, se cuenta con la solución de cifrado de disco del mismo fabricante para la protección de la información almacenada en los equipos portátiles de los usuarios en caso de robo o pérdida.

Con motivo del vencimiento del mantenimiento contratado, se considera necesario renovar el mismo por dos años a partir del 10/01/2022.

Por otro lado, se desea contar con la posibilidad de ampliar el número de licencias de la solución de cifrado de MCafee para poder cubrir futuras ampliaciones del parque de portátiles.

# 2 OBJETO

Se requiere:

- Renovación del soporte y mantenimiento del "Mcafee ProtectPlus Business Software Support" para las siguientes soluciones:

| Código | Elemento | Cantidad | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|---|---|---|---|---|
| CDBECE-AT | McAfee Complete Data Protection - Subscription | 300 | 10/01/2022 | 09/01/2024 |
| CDBYFM-AA | ProtectPLUS Business Software Support | 300 | 10/01/2022 | 09/01/2024 |
| MV1ECE-DA | MVISION Protect Standard - Upgrade | 4500 | 10/01/2022 | 09/01/2024 |
| MV1ECE-AA | MVISION Protect Standard | 1401 | 10/01/2022 | 09/01/2024 |

- Posibilidad de ampliación bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P. de la solución de cifrado basada en la solución de Mcafee:

| Código | Elemento |
|---|---|
| CDBECE-AT | McAfee Complete Data Protection - Subscription |


© Lantik

# 3 PRESUPUESTO

El precio total no podrá ser superior a: Importe neto 150.600 euros. IVA (%) 21. Importe total 182.226 euros.

El importe máximo se reparte de la siguiente forma:

- 24.100 € IVA no incluido, para soporte y mantenimiento de las suscripciones CDBECE-AT . McAfee Complete Data Protection - Subscription.
- 6.700 € IVA no incluido, para soporte y mantenimiento de las licencias CDBYFM-AA ProtectPLUS Business Software Support.
- 50.600 € IVA no incluido, para soporte y mantenimiento de las suscripciones MV1ECE-DA MVISION Protect Standard – Upgrade.
- 27.200 € IVA no incluido, para soporte y mantenimiento de las suscripciones MV1ECE-AA MVISION Protect Standard.
- 42.000 € IVA no incluido, a consumir bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P para nuevas suscripciones de la solución de cifrado de Mcafee: CDBECE-AT McAfee Complete Data Protection - Subscription.

Será requisito imprescindible desglosar los precios en función del producto.


*© Lantik*

# 4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

## 4.1 Soporte y mantenimiento

Lantik, S.A. M.P. incluirá para este fin, bajo contrato, un importe máximo de 108.600 € IVA no incluido para la contratación del soporte Mcafee ProtectPlus Business Software Support ofrecido de forma directa por el fabricante Mcafee.

El soporte cubrirá las siguientes soluciones de Mcafee:

| Código | Elemento | Cantidad | Fecha Inicio | Fecha Fin |
|---|---|---|---|---|
| CDBECE-AT | McAfee Complete Data Protection - Subscription | 300 | 10/01/2022 | 09/01/2024 |
| CDBYFM-AA | ProtectPLUS Business Software Support | 300 | 10/01/2022 | 09/01/2024 |
| MV1ECE-DA | MVISION Protect Standard - Upgrade | 4500 | 10/01/2022 | 09/01/2024 |
| MV1ECE-AA | MVISION Protect Standard | 1401 | 10/01/2022 | 09/01/2024 |

El soporte y mantenimiento se regirá bajo las condiciones recogidas en la página oficial del fabricante Mcafee: Soporte y mantenimiento Mcafee

Dicho soporte incluirá como mínimo:

- Mantenimiento de las licencias (acceso a parches y nuevas versiones de los productos).
- Chat y Portal Web de servicio disponible 24x7 (https://support.mcafee.com).
- Acceso 24x7 al servicio de Soporte vía telefónica, web.
- Notificaciones de avisos y alertas sobre productos Mcafee.
- Envío de muestras de malware para su revisión.
- Servicio de atención al cliente de Mcafee para asistencia de preguntas no técnicas.

El servicio se deberá realizar telefónicamente y por portal web. Será requisito imprescindible adjuntar en la oferta los datos de acceso a todos ellos, así como las tipologías de casos asociados a cada nivel de prioridad, siendo como mínimo las incluidas por fabricante.


© Lantik

### 4.1.1 Tiempos de respuesta del soporte técnico de Mcafee

| | Gravedad 1 | Gravedad 2 | Gravedad 3 | Gravedad 4 |
|---|---|---|---|---|
| Plazo inicial de respuesta | 30 minutos | 60 minutos | 8 horas | 1 día laboral |
| Frecuencia de actualización de respuesta | Por lo menos una vez por hora a menos que se acuerde con Lantik, S.A. M.P. otra frecuencia | Por lo menos dos veces por día a menos que se acuerde con Lantik, S.A. M.P. otra frecuencia | Acordado con Lantik, S.A. M.P. | Acordado con Lantik, S.A. M.P. |

**Gravedad 1: problema grave o impacto en todo el negocio**

- La organización no puede desarrollar su actividad como consecuencia del fallo de un producto de McAfee.
- Existe una pérdida de protección en la mayor parte de los sistemas.
- El problema no tiene una solución temporal viable.

**Gravedad 2: actividad gravemente afectada**

- La actividad de la organización está gravemente afectada, pero puede proseguir.
- Hay síntomas generalizados en todos los sistemas de la organización.
- Fallo de un despliegue de productos importante que acarrea una pérdida significativa de protección.
- Pérdida de la capacidad de administración de una parte significativa de los sistemas.

**Gravedad 3: actividad afectada, pero se puede funcionar con normalidad**

- La capacidad de la organización para desarrollar su actividad no se ve afectada.
- Los síntomas afectan a partes aisladas del entorno.
- Ha quedado inactiva una determinada funcionalidad.

**Gravedad 4: solicitudes de información o de modificaciones de funciones**

- Solicitudes de documentación de productos u otro tipo de información que no exigen solucionar problemas ni fallos.
- Solicitudes de modificaciones de la funcionalidad o el diseño de los productos McAfee.

## 4.2 Ampliación de suscripciones de la solución de cifrado de Mcafee

Durante la duración del contrato y para hacer frente a las posibles nuevas necesidades que surjan, Lantik, S.A. M.P. incluirá para este fin, bajo contrato, un importe máximo de 42.000 € IVA no incluido, para poder solicitar nuevas licencias de la solución de cifrado de Mcafee, a consumir bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P. aplicando los importes unitarios especificados.

Las empresas licitadoras deberán incluir en la oferta, el importe de las siguientes suscripciones Mcafee:

- Suscripción CDBECE-AT McAfee Complete Data Protection - Subscription, el importe no podrá superar los 30 € IVA no incluido.

Se deberá indicar el plazo de entrega de las posibles nuevas suscripciones en días naturales desde su solicitud al adjudicatario por parte de Lantik, S.A. M.P.


© Lantik

# 5 CONDICIONES PARTICULARES

## 5.1 Plazo

La duración del contrato será desde el 10 de enero de 2022 al 09 de enero de 2024

## 5.2 Forma de pago

**Nuevas Suscripciones de la solución de cifrado de Mcafee**

La facturación se realizará tras la recepción de las suscripciones y visto bueno de Lantik, S.A. M.P. dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

**Renovación del mantenimiento y soporte del sistema antivirus y cifrado**

La facturación se realizará de forma anual, tras la revisión de licencias/suscripciones al comienzo de cada periodo, tras la recepción de las licencias/suscripciones y visto bueno de Lantik, S.A. M.P. dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

## 5.3 Penalizaciones

Cualquier incumplimiento en el tiempo establecido en el plazo de entrega y mantenimiento conllevará una penalización del 0,5% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe total del contrato. En caso de que el pago por parte de Lantik, S.A. M.P., estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a Lantik, S.A. M.P. el importe de la penalización.

## 5.4 Criterios de adjudicación

### 5.4.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Los criterios de valoración de las propuestas recibidas serán:

**Valoración económica *hasta un máximo de hasta un máximo de 100 puntos:***

- **Precio: Hasta un máximo de 100 puntos**
    - Se valorará con hasta un **máximo de 89,975 puntos soporte y mantenimiento solicitado (apartado 4.1)**

      Al precio 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

- Importe unitario para **nuevas suscripciones de software de cifrado de Mcafee bajo demanda** (**hasta un máximo de 10,025 puntos**) (apartado 4.2)

| Descripción | Importe (sin IVA) |
|---|---|
| CDBECE-AT McAfee Complete Data Protection - Subscription | |
| Importe máximo (sin IVA) | 30 € |

Se podrá mejorar el precio presentado y se puntuará con 2 puntos cada 1,00 euro de mejora o proporcional, hasta un máximo de 10 puntos.

Tras adquirir los 10 puntos se podrá mejorar el precio total y se puntuará con 0,001 puntos cada 1 euro de mejora o proporcional, hasta un máximo de 0,025.

La suma total de puntos determinará la oferta candidata a ser adjudicataria.

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.

### 5.4.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C

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

No aplica.

## 5.5 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.

## 5.6 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, salvo por necesidad de acceso de forma inexcusable para la ejecución de tareas objeto del presente contrato.

#### 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 los este tipo de datos a terceras personas no sujetas a relación contractual con el adjudicatario, 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

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

Lantik establecerá los mecanismos de control y securización interna que considere en la infraestructura de Lantik, 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 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.

## 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, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para Proveedores.

Esta cláusula podrá ser cumplida por la empresa adjudicataria presentando, a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, el certificado vigente ISO27001, expedido dentro del ámbito del servicio objeto del presente contrato.

## 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, 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


*© Lantik*

## 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 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.

## 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.

H. 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.

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 - 2021-09-28
AZPIEGITUREN ARLOA
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2021-09-28
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.