4594 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Departamento de Gestión del Negocio / Área de Fidelización/Clientes

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 4
2 OBJETO 4
3 PRESUPUESTO 4
4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4
4.1 Objetivos del servicio 4
4.2 Alcance 4
4.2.1 Soporte y colaboración 5
4.2.2 Documentación de procesos 5
4.3 Equipo de trabajo 5
4.4 Control y Seguimiento 6
5 CONDICIONES PARTICULARES 7
5.1 Plazo de entrega 7
5.2 Penalizaciones 7
5.3 Prórroga 7
5.4 Forma de pago 7
5.5 Criterios de adjudicación (especificar el peso de cada criterio) 7
5.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 7
5.5.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 9
5.6 Criterios de admisión de ofertas (Solvencia Técnica) 10
5.7 Control de los trabajos 10

© Lantik

5.8 Metodología 11

5.9 Subcontratación 12

5.10 Perspectiva de género 12

5.11 Seguridad de la información 12

5.11.1 Deber de confidencialidad 12

5.11.2 Gestión interna de LANTIK, S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 14

5.11.3 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, S.A. M.P. 14

5.11.4 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores” 14

5.11.5 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. 14

5.11.6 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 14

5.11.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto 15

5.11.8 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 15

5.11.9 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 . 16

5.11.10 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 16

© Lantik

1 ANTECEDENTES

El Departamento de Gestión del Negocio de Lantik S.A.M.P se encarga de realizar labores de identificación y gestión de necesidades informáticas del sector público foral. Para poder canalizar y administrar ese tipo de demandas, se dispone de múltiples y diferentes herramientas de gestión en las que es necesaria la realización de labores de diferente índole (Autorizaciones, adquisiciones, peticiones de servicio, etc.).

2 OBJETO

Apoyo en la realización de tareas haciendo uso de herramientas de gestión y ofimáticas, así como en otros aspectos relacionados con las actividades propias del departamento de Gestión del Negocio.

3 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación para **1 año** de:

- Importe **neto** 99.000,00 **euros** (sin IVA 21%).

La **empresa licitadora deberá indicar el precio/hora (sin IVA)** para el tipo de trabajo y sobre un valor orientativo de 2.500 horas de trabajo para la duración de la presente licitación:

Perfil	Máximo (Euros)
Perfil Soporte y Documentación	37,50€

El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesarios para la prestación del servicio.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 Objetivos del servicio

- Soporte y colaboración en procesos relacionados con el Departamento de Gestión del Negocio.

4.2 Alcance

A continuación, se detallan las principales actividades relacionadas con el servicio, que, sin ánimo de ser exhaustivas y completas, pretenden describir el marco de trabajo exigible en cuanto a la presente licitación.

© Lantik

4.2.1 Soporte y colaboración

- Soporte en labores relacionadas con diferentes materias en aplicaciones corporativas, entre otras: tramitación de inversiones, indicadores de calidad, obtención y manipulación de listados.
- Apoyo en la tramitación de autorizaciones a través de las diferentes herramientas que para ello puedan existir: JIRA Service Portal, aplicaciones corporativas, etc.
- Colaboración en la preparación de documentos ofimáticos y presentaciones de diferente tipología, partiendo de diferentes fuentes de información existentes en Lantik S.A.M.P y aplicando los formatos de documentación corporativa, principalmente.
- Acciones necesarias en el site del Área de Fidelización/Clientes y en otros sites utilizando Microsoft Sharepoint (edición y mantenimiento, entre otras).

4.2.2 Documentación de procesos

- Realización de diagramas y documentos explicativos de diferentes procesos.
- Publicación de los mismos en los entornos de trabajo requeridos: En la actualidad Sharepoint Office 365.

Además de las actividades anteriores, podrán ser requeridas tareas similares relacionadas con la actividad del Departamento de Gestión del Negocio de Lantik S.A.M.P.

4.3 Equipo de trabajo

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo de trabajo estable orientado y con capacidades diversas.

- Para las personas propuestas, mínimo se requerirán 5, deben cumplirse los siguientes requisitos de experiencia y conocimientos:

  RA 1. Los perfiles propuestos deberán acreditar una experiencia mínima de **dos años realizando tareas similares** a las descritas en la presente licitación.

  RA 2. Los perfiles propuestos deberán acreditar una experiencia mínima de **un año haciendo uso de plataformas Office 365**, especialmente Word, Powerpoint, Excel, Sharepoint, OneNote y Teams.

  RA 3. Al menos tres de los perfiles propuestos deberán acreditar experiencia mínima de **6 meses** en el uso de herramientas Jira ServiceDesk y ARS Remedy.

  RA 4. Al menos uno de los perfiles propuestos, deberá disponer de una experiencia mínima de **6 meses en documentación de procesos**.

  [Describir todas las experiencias RA 1, RA 2, RA 3, RA4 en la TABLA 1]

- Deberá garantizarse que al menos **dos personas** del equipo dispongan de un conocimiento B2 o superior de euskera [Describir todos los requisitos de idioma en la TABLA 2].

© Lantik

La información del equipo de trabajo se deberá aportar de forma clara y estructurada en tablas, en las que se aporte de forma clara e inequívoca toda la información relativa a la experiencia de cada uno de los epígrafes solicitados.

TABLA 1: Experiencia:

Id.(1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Fecha Inicio-Fin	Herramientas Office 365 Utilizadas	Herramientas Jira/Remedy Utilizadas	Descripción de tareas realizadas
1						
2						
...						

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

TABLA 2: Certificaciones y/o titulaciones:

Id.(1)	Conocimiento de Euskera
1	
2	
...	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (deberá coincidir con la Tabla 1).

4.4 Control y Seguimiento

El control de los trabajos se basará en un informe de seguimiento mensual y en el resultado de las reuniones periódicas que sean necesarias para el buen desarrollo de la presente licitación.

Allá donde aplique, la empresa licitadora realizará los trabajos objeto del presente contrato siguiendo la metodología oficial de LANTIK, S.A. M.P. y su documentación correspondiente, integrando los resultados en el repositorio de trabajo de LANTIK, S.A. M.P.

Allá donde aplique la empresa realizará los trabajos objeto del presente contrato siguiendo los requisitos que se establecen en las normativas establecidas en LANTIK, S.A. M.P.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la solvencia técnica, deberá notificarse previamente a LANTIK, S.A. M.P. y contar con la autorización expresa de la persona responsable del servicio.

© Lantik

La empresa adjudicataria deberá aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta realización de los servicios que se le encarguen.

La empresa adjudicataria garantizará la prestación del servicio de acuerdo con el calendario laboral de LANTIK, S.A. M.P. Se deberá notificar con dos semanas de antelación las ausencias de los miembros del equipo con motivo de las vacaciones, así como las personas que se quedarán.

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

Las labores de apoyo se prolongarán a lo largo de **un año** desde la fecha de formalización del contrato o a hasta la finalización de la bolsa de horas.

5.2 Penalizaciones

Si el desempeño de las labores descritas en la presente licitación no se realizara en el periodo requerido, o bien, con la calidad exigida por Lantik S.A. M.P. se penalizará con un 1% de la facturación mensual por cada incumplimiento.

5.3 Prórroga

No se prorroga.

5.4 Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá factura al final de cada mes, en función de los trabajos previamente planificados, valorados, realizados por la empresa adjudicataria y validados por LANTIK, S.A. M.P.

LANTIK, S.A. M.P. realizará el pago de la factura en los 30 días siguientes a la fecha de recepción de dicha factura, a conformidad.

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

5.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica: hasta un máximo de 56,60 puntos

Perfil	Máximo (Euros)
Perfil Soporte y Documentación	37,50€

© Lantik

Se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 4,0 puntos cada 0,5 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 56 puntos.

Tras adquirir los 56 puntos se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 0,0001 puntos cada 0,01 euros de mejora o proporcional, hasta obtener en su caso los 56,60 puntos.

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 (Hasta 10 puntos)

Se valorará con un máximo de 10 puntos las propuestas de las licitadoras que impliquen el compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con un mayor compromiso de contratación indefinida; el resto de las propuestas se valorarán de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo que se establece como condición esencial (25%), conforme a la siguiente fórmula:

Puntuación = 10 x (IL – 25%) / (IB – 25%)

Donde IL es el porcentaje de contratación indefinida al que se compromete la licitadora expresada en porcentaje sobre el total de la plantilla adscrita al contrato, mientras que IB es el mayor de dichos porcentajes entre los ofertados por todas las licitadoras.

Criterio Reducción del "Tiempo estipulado para presentarse": hasta un máximo de 2 puntos

Se puntuará con **1 punto** a la empresa que se comprometa a presentarse en un tiempo máximo de **2 horas** desde el aviso y con **2 puntos** a la empresa que se comprometa en presentarse en un tiempo máximo de **1 hora** desde el aviso.

Para realizar la adjudicación, será imprescindible rellenar correctamente la siguiente tabla e incluirla en el Sobre B. En caso contrario, se podrá desestimar la oferta presentada.

Criterios cuantificables automáticamente	Valor total con mejora
Criterio social	(%)
Tiempo estipulado para presentarse	(horas)

© Lantik

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

Las ofertas presentadas deberán ajustarse como **máximo a 40 hojas** y deberán contener como mínimo los siguientes apartados:

1. Entendimiento de la situación y visión global del proyecto.
2. Objetivos y alcance (Apartados 4.2.1, 4.2.2).
    a. Soporte en labores del departamento de gestión del negocio.
    b. Documentación de procesos.
        i. Ejemplos gráficos de documentación realizada.
3. Equipo de proyecto.
    a. Identificación del equipo de proyecto y roles de interés para el desempeño de la presente licitación.
    b. Propuesta de coordinación y modos de trabajo.

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

Criterio Propuesta técnica: hasta un máximo de 31,40 puntos

Se puntuarán la organización, planificación y gestión de cada uno de los apartados solicitados en el alcance:

Criterio	Puntos
Entendimiento de la situación y visión global de la propuesta	10,4
Soporte en labores del departamento de gestión del negocio	10,0
Diagramación y documentación de procesos	4,0
Equipo de Proyecto	7

Las ofertas cuya propuesta técnica **no alcance un mínimo de 15 puntos quedarán automáticamente excluidas** del proceso de valoración.

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

© Lantik

5.6 Criterios de admisión de ofertas (Solvencia Técnica)

Los criterios de admisión de ofertas se refieren a la Solvencia Técnica de la empresa, entendida como experiencia en trabajos similares y/o disponibilidad de recursos humanos y técnicos adecuados.

Será requisito imprescindible que la empresa acredite:

- Haber realizado de forma efectiva en los últimos 3 años (de noviembre 2018 a octubre 2021) trabajos con office365 y que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 52.500 euros sin IVA.
  [Incluir detalle en tabla Solvencia Técnica: Importe en Office 365]

TABLA Solvencia Técnica: Importe Office365

Id.(1)	Descripción	Cliente (Entidad y Persona de contacto)	Ref. Expediente Contratación (2)	Fecha Inicio-Fin	Importe
1					
2					
...					

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada iniciativa.
(2) En caso de ser licitación pública, preferentemente, dirección web.

Los trabajos realizados para otros clientes (no Lantik) se deberán acreditar con el correspondiente certificado, emitido por el cliente, en el que se indique:

- La descripción de los trabajos.
- Las fechas en que se han realizado.
- Importe (sin IVA)

Las ofertas presentadas que no cumplan los requisitos exigidos quedarán excluidas.

5.7 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, S.A.M.P., pudiendo ésta incluso facilitar cierto equipamiento común (servidores informáticos,...) para su labor, cuando sea necesario el traslado de sus personas empleadas a LANTIK, S.A.M.P. 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, S.A. M.P. 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, S.A. M.P. Los equipos, licencias, comunicaciones (incluso con la red de LANTIK, S.A. M.P.) y desplazamientos necesarios del personal de la empresa serán a cargo de la empresa contratada.

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

- La empresa contratada deberá nombrar una persona coordinadora para que actúe de interlocutora con las personas responsables de las aplicaciones de LANTIK, S.A. M.P. 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, S.A. M.P., los informes de verificaciones realizadas.
- LANTIK, S.A. M.P., nombrará una o varias personas responsables para los aspectos organizativos, funcionales y técnicos. Estas personas actuarán como interlocutoras con la empresa adjudicataria, y acudirán a cuantas reuniones de seguimiento se propongan. Asimismo, se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar el V°B° a los trabajos.
- Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.
- 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, S.A. M.P. 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, S.A. M.P., 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.

5.8 Metodología

La empresa adjudicataria realizará los trabajos objeto del presente contrato siguiendo la metodología oficial de LANTIK, S.A. M.P. y su documentación correspondiente.

© Lantik

5.9 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.

5.10 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.

5.11 Seguridad de la información

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

El contrato a firmar entre la empresa adjudicataria y LANTIK, S.A. M.P. , contendrá al menos el reconocimiento explícito por parte de la empresa adjudicataria del 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, S.A. M.P. , previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo, de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

5.11.1 Deber de confidencialidad

5.11.1.1 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.

© Lantik

5.11.1.2 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.

5.11.1.3 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.

5.11.1.4 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.

5.11.1.5 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.”

© Lantik

5.11.2 Gestión interna de LANTIK, S.A. M.P. (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.

5.11.3 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, S.A. M.P.

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.

5.11.4 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.

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

5.11.6 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 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a

© Lantik

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.

5.11.7 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.

5.11.8 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.

© Lantik

5.11.9 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.

5.11.10 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.

© Lantik

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

Iñaki Gortazar Oiarzabal

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Inaki.gortazar@bizkaia.eus

Teléfono: 94.406.6788

Sin./Fdo.: IÑAKI GORTAZAR OIARZABAL - 2021-11-11
NEGOZIOA KUDEATZEKO SAILA
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL NEGOCIO

Sin./Fdo.: IBAI CONDE GURREA - 2021-11-15
FIDELIZAZIOAREN/BEZEROEN ARLOA
ÁREA DE FIDELIZACIÓN/ CLIENTES

Sin./Fdo.: IRATXE GUILLERNA CAMPO - 2021-11-15
ESTRATEGIA NEGOZIO ETA MODERNIZAZIO UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE ESTRATEGIA, NEGOCIO Y MODERNIZACIÓN

© 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.