4628 -PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Fidelización /Clientes

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 3

2 OBJETO 4

3 PRESUPUESTO 5

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 6

4.1 Descripción general del servicio 6

4.2 Características del equipo de trabajo 7

5 CONDICIONES PARTICULARES 9

5.1 Plazo de entrega 9

5.2 Penalizaciones 9

5.3 Prórroga 9

5.4 Forma de pago 10

5.5 Criterios de adjudicación 10

5.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B **(57 Puntos)** 10

5.5.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C (**43 puntos**) 12

5.6 Criterio/s de admisión de ofertas (solvencia técnica) 13

5.7 Control de los trabajos 14

5.8 Metodología 15

5.9 Perspectiva de género 15

5.10 Seguridad de la información 15

© Lantik

1 ANTECEDENTES

Lantik S.A.M.P. considera la satisfacción de sus clientas y clientes como elemento fundamental y estratégico, disponiendo de la "cercanía y calidad del servicio" como línea fundamental en su Plan Estratégico con proyectos diseñados para mejorar la experiencia de las personas cliente.

Además de lo anterior, dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (en adelante SIGC), en Lantik S.A.M.P. se incluyen procesos donde se incorpora la sistemática de medición de satisfacción de sus clientas y clientes en diferentes modalidades, recogiendo en la política del sistema:

"La satisfacción de los clientes y las clientas es el factor clave para conseguir una ventaja competitiva sostenida. Lantik debe conseguir la máxima satisfacción de sus clientes y clientas como mecanismo de diferenciación en sus mercados, definiendo y lanzando un Programa de mejora de la Calidad que incida en:

- *Ofrecer una capacidad de asesoramiento a sus clientes y sus clientas de máximo nivel.*
- *Adelantarnos a las necesidades del cliente y de la clienta.*
- *La capacidad de respuesta, la oportunidad y la fiabilidad de sus servicios.*
- *Ofrecer soluciones integrales"*

El SIGC de Lantik dispone de las siguientes certificaciones:

- 3 conforme a las Normas UNE-EN ISO 9001, una de ellas la atención al cliente.
- 1 conforme a la norma UNE-EN ISO 14001.
- 1 conforme a la norma UNE-ISO/IEC 27001.
- 1 conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000 para el servicio de Explotación.
- 1 de conformidad con el cumplimiento de los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

A este respecto, se consideran como personas cliente de Lantik S.A. M.P., aquellas personas usuarias de los servicios prestados por Lantik S.A. M.P. regulados entre Bizkaiko Foru Aldundia (BFA/DFB), Empresas Forales y Lantik S.A. M.P mediante encargos a medio propio, así como las personas ciudadanas del Territorio Histórico de Bizkaia y las empresas colaboradoras de Lantik S.A. M.P, entre otras.

La descripción de las modalidades actuales en vigor de medición de satisfacción son las siguientes:

Modalidad	Frecuencia	Soporte	Universo
Encuesta Global Satisfacción	4 años (última 2020)	Soporte web (formulario) Envío encuesta papel	Personas usuarias servicios Lantik en BFA/DFB Aprox.: 3.300 personas

© Lantik

Valoración tickets resolución	Continuada cada vez que se cierra ticket	Aplicación gestión ticketing	Personas usuarias servicios Lantik BFA/DFB que abren ticket Aprox.: 100.000 tickets/año.
Valoración peticiones	Continuada cada vez que se cierra petición	Aplicación gestión peticiones	Personas usuarias servicios Lantik en BFA/DFB que abren peticiones Aprox.: 3.000 peticiones/año.
Valoración peticiones de más 200 horas	Continuada cada vez que se cierra petición de más de 200 horas.	Entrevista presencial	Personas usuarias servicios Lantik en BFA/DFB responsables petición Aprox.: 350 entrevistas/año.

Figura 1.Modalidades de medición de satisfacción

Durante el año 2020 se ha realizado la encuesta global de satisfacción de clientes y se ha realizado una revisión en profundidad del proceso actual de medición de satisfacción en sus diferentes modalidades. Como resultado de este análisis se ha realizado una revisión de los cuestionarios e ítems que se utilizan con las clientas y clientes de Lantik S.A. M.P. con el objeto de uniformizar los aspectos que se valoran. Además, también se han recogido propuestas de mejora relativas al método de realización de encuestas (censal o muestral).

2 OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio especializado para la realización de labores de medición de satisfacción, acompañando además a Lantik S.A. M.P. en un proceso de transformación de los actuales sistemas/procesos de medición de satisfacción de sus clientas y clientes.

Las actuaciones contempladas la presente licitación, se concretan en los siguientes objetivos:

OBJ1. Realización de labores de medición, tanto planificadas como a demanda:

a. Tareas de campo: presenciales, on-line y telefónicas.
b. Creación de soportes previos, cuestionarios, e ítems utilizados en todas las modalidades de medición.
c. Trabajos de campo, exploratorios y de prospección a través de técnicas cualitativas.
d. Explotación de datos y análisis estadísticos de los resultados.
e. Preparación de resultados y de propuestas de difusión de éstos.

OBJ2. Evolución de la sistemática actual de medición satisfacción en los diferentes ámbitos que sean necesarios.

a. Definición, implantación y gestión del cambio de nuevas dinámicas de medición de satisfacción.
b. Análisis iterativo para validar la eficacia de los cambios realizados, así como evolución de los procesos de medición.

OBJ3. Realización de análisis de segmentación de colectivos, orientados al ámbito de la satisfacción en la prestación de servicios y/o productos.

OBJ4. Realización de argumentarios relacionados con la puesta en valor de los servicios y/o productos de Lantik S.A. M.P.

OBJ5. Realización de labores formativas en el ámbito de medición de la experiencia y satisfacción de las personas usuarias.

3 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima para **2 años** de:

- Importe **neto** 140.000,00 **euros** (sin IVA 21%).
- Importe **total** 169.400,00 **euros** (con IVA 21%).

El contrato podrá prorrogarse de mutuo acuerdo por **un año adicional**.

El precio/hora medio máximo se establece de la siguiente manera y **la empresa licitadora deberá indicar precios/hora (sin IVA)** para los diferentes tipos de trabajo:

Perfil	Máximo (Euros)	Factor ponderación (%) (1)
Perfil Responsable de proyecto	65,00	10,00 %
Perfil Analista técnica	50,00	45,00 %
Perfil Coordinadora Campo / BackOffice	35,00	20,00 %
Perfil Persona Encuestadora	22,00	25,00 %

(1) Se trata de una estimación de la dedicación de cada uno de los perfiles en el desarrollo efectivo de la presente licitación.

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 Descripción general del servicio

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

OBJ1. Realización de labores de medición, tanto planificadas como a demanda

Durante el periodo ejecución de la presente licitación se requerirá a la empresa adjudicataria la realización de mediciones de satisfacción, según resulte necesario y con la infraestructura y metodología disponible en cada momento para poder tener datos de la satisfacción de las clientas y clientes de Lantik S.A. M.P.

Las actividades de medición de satisfacción incluirán, entre otros:

- Definición del alcance metodológico (objetivos, targets, técnicas, timing, etc.).
- Diseño, creación y revisión de cuestionarios.
- Definición de universos y tamaños muestrales.
- Realización de labores de análisis cualitativo, con diferentes dinámicas.
- Trabajo de campo en base a la metodología más adecuada en cada momento.
- Análisis de resultados y creación de soportes y medios divulgativos.

La realización de las mediciones de satisfacción y los materiales que en ellas se utilicen, así como los de presentación de resultados, deberán desarrollarse en las dos lenguas oficiales.

Será necesario describir las herramientas y sus funcionalidades principales para dar respuesta al objeto de la presente licitación, que se utilizarán por la empresa adjudicataria para las labores de campo de medición de satisfacción.

OBJ2. Evolución de la sistemática actual de medición satisfacción en los diferentes ámbitos que sean necesarios.

Se trata de la definición, implantación y gestión del cambio de nuevas dinámicas de medición de satisfacción, entre las que en primera instancia se incluyen:

- Medición de Tickets.
- Medición de servicios.
- Mediciones de satisfacción concretas.
- Medición global de satisfacción.

Esta parte del proyecto supondrá la gestión del cambio de las modalidades de medición, comenzando con la revisión de las propuestas existentes en los equipos de trabajo, para plantear su evolución.

OBJ3. Realización de procesos de segmentación de colectivos, orientados desde el ámbito de la satisfacción en la prestación de servicios y/o productos.

Realización de diferentes tipos de segmentaciones, orientadas a la agrupación de personas para su análisis y estudio desde la perspectiva de satisfacción.

OBJ4. Realización de argumentarios relacionados con la puesta en valor de los servicios y/o productos de Lantik S.A. M.P.

Se trata de desarrollar diferentes argumentarios desde un punto de vista más comercial y cercano a las personas cliente de Lantik S.A. M.P., que muestre el valor de los servicios y productos, de forma cercana y sencilla, para lo que se deberán aportar diferentes técnicas y estrategias.

OBJ5. Realización de labores formativas en el ámbito de la medición de la experiencia y satisfacción de las personas usuarias.

Diseñar e impartir a personal de Lantik S.A. M.P. sesiones de formación y/o capacitación en el ámbito de la experiencia y satisfacción de las personas usuarias que ayuden a la implantación efectiva del nuevo proceso de medición de satisfacción y a tareas que resulten necesarias para su diagnóstico y evolución.

Los materiales elaborados para la realización de mediciones de satisfacción, así como los de presentación de resultados, deberán desarrollarse en las dos lenguas oficiales.

Así mismo, para cumplir con las directrices de la ley básica de normalización del uso del euskera, se deberá atender a la lengua oficial de elección de la persona entrevistada, debiendo garantizar el uso de ambas lenguas oficiales en todos los soportes o actividades que sirvan de base a esa relación (encuestas, cuestionarios, grupos de discusión). Para ello la empresa contratista o subcontratista deberá destinar a estas tareas la cantidad apropiada de efectivos capacitados para el desarrollo de dichas funciones en euskera.

Para la organización de las tareas incluidas en el proyecto se elaborará por parte de la empresa contratada un plan de proyecto detallado por fases, estimación de plazos y esfuerzos que facilite el seguimiento del avance de los proyectos y resultados a obtener. Este Plan se actualizará con el detalle de las propuestas de mejora sobre el sistema de medición, que se aprueben. Esta versión final del Plan de Proyecto se considerará como hito entregable a efectos de seguimiento y facturación.

4.2 Características del equipo de trabajo

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo de trabajo estable con la siguiente experiencia y conocimientos:

- Perfil Responsable de Proyecto (**RRP**): 1 persona
    - **RRP1**: Experiencia mínima de 10 años en la gestión y dirección de proyectos de características similares. *[Incorporar en Tabla 1]*
- Perfil Analista Técnica (**RPA**): Al menos, 1 persona
    - **RPA1**: Experiencia mínima de 3 años en análisis técnico de proyectos de características similares. *[Incorporar en Tabla 1]*
    - **RPA2:** Experiencia en estudios relacionados con la medición de satisfacción tanto cualitativos, como cuantitativos, habiendo participado en 5 proyectos de al menos 2.000 entrevistas cada uno, en los últimos 3 años (2018, 2019, 2020, 2021-actualidad). *[Incorporar en Tabla 1]*
    - **RPA3**: Nivel C1 de euskera. *[Incorporar en Tabla 3]*
- Perfil Coordinadora Campo / Backoffice (**RCC**): al menos, 1 persona.
    - **RCC1**: Experiencia mínima de 3 años en labores de coordinación de áreas de backoffice y plataformas de encuestación en proyectos similares. *[Incorporar en Tabla 1]*
- Perfil Persona Encuestadora (**RPE**): al menos, 6 personas
    - **RPE1:** Cada una de las personas presentadas deberá disponer de una experiencia mínima de 3 años en el desempeño de labores de encuestación. *[Incorporar en Tabla 1]*
    - **RPE2:** Al menos, el 50% del equipo presentado deberá disponer de acreditación de nivel B2 de euskera. *[Incorporar en Tabla 3]*

Será requisito rellenar correctamente las siguientes tablas e incluirlas en el Sobre C. En caso contrario, se desestimará la oferta presentada.

TABLA1 Equipo de Proyecto

Id. Integrante del proyecto [1]	Perfil [2]	Requisito al que se da cobertura [3]	Proyecto	Experiencia / Labores desempeñadas	Entidad / Cliente	Fecha inicio-fin
Id persona Responsable del proyecto	*Perfil Responsable de Proyecto (RRP)*	*RRP1*	*Título y descripción del proyecto*	*Descripción de las labores desempeñadas en el proyecto*	*Entidad / persona de contacto*	*Fecha inicio-fin*
Id persona integrante del equipo (2 a n)	*…*		*Título y descripción del proyecto*	*Descripción de las labores desempeñadas en el proyecto*	*Entidad / persona de contacto*	*Fecha inicio-fin*

[1] Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona integrante del equipo de trabajo.

[2] Perfil: Según los perfiles descritos en el apartado 4.2: RRP, RPA, RCC, RPE.

[3] Requisitos según lo indicado en el apartado 4.2, relacionados con la experiencia del equipo de proyecto: RRP1, RPA1, RPA2, RCC1, RPE1.

Será necesario, además aportar una tabla resumen de las experiencias descritas en la tabla anterior, según el siguiente formato.

TABLA2 Resumen Equipo de Proyecto

Id. Integrante del proyecto [1]	Requisito al que se da cobertura [2]	Nº Total de meses de experiencia aportados
Id persona Responsable del proyecto		*Número de meses aportados*
id persona integrante del equipo (2 a n)		*Número de meses aportados*

[1] Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona integrante del equipo de trabajo.

[2] Requisitos según lo indicado en el apartado 4.2, relacionados con la experiencia del equipo de proyecto: RRP1, RPA1, RPA2, RCC1, RPE1.

TABLA3: Idiomas

Integrantes del proyecto	Título /certificado euskera
RPA3. Id persona Analista técnico/a	*Título C1 euskera* *Fecha obtención* *Entidad emisora título*
RPE2. Id persona Encuestadora	*Título B2 euskera* *Fecha obtención* *Entidad emisora título*

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

El plazo de entrega será de 24 meses desde la firma del contrato.

5.2 Penalizaciones

Lantik S.A. M.P. se reserva el control de calidad de los trabajos realizados pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas de acuerdo con sus propios criterios.

Se penalizará con el 1% de la facturación por cada semana de retraso en la finalización de cada una de las tareas previstas en la planificación aprobada del proyecto que no se deba a retrasos generados por Lantik S.A. M.P.

5.3 Prórroga

El contrato será prorrogable opcionalmente **por un año más**, siendo el importe máximo prorrogable anualmente la mitad del importe total adjudicado.

Para que la renovación surta efecto, Lantik S.A. M.P. deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar el contrato, con una antelación mínima de un mes a la fecha de finalización de este.

5.4 Forma de pago

Lantik S.A. M.P. realizará el pago de la factura emitida por la empresa, en función de los trabajos previamente planificados, valorados y realizados por la empresa adjudicataria, en los 30 días siguientes a la fecha de aceptación de dicha factura, previo informe positivo de Calidad Interna, que lo emitirá, en su caso, los 10 primeros días del mes siguiente.

5.5 Criterios de adjudicación

La adjudicación se hará a aquella oferta que sumando los puntos obtenidos en los apartados siguientes (5.5.1 y 5.5.2) resulte superior.

5.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B **(57 Puntos)**

Criterio Valoración económica: hasta un máximo de 45 puntos

Perfil	Máximo (Euros sin IVA)	Factor ponderación (%)	Número Máximo Puntos
Perfil Responsable de proyecto	65	10%	4,50
Perfil Responsable Técnico / Analista	50	45%	20,25
Perfil Coordinador Campo / BackOffice	35	20%	9,00
Persona Encuestadora	22	25%	11,25
Total		100%	42 ptos

(1) El reparto de los puntos se ha realizado de forma proporcional al factor de ponderación, según lo descrito en el apartado 3.

Se aplicarán los siguientes criterios de obtención de puntuación:

1. Perfil Responsable de proyecto
    - la puntuación se obtendrá en función de la mejora sobre el precio/hora máximo calculado en **65 euros /hora**.
    - Para poder obtener puntuación en este apartado del Criterio Valoración Económica, se deberá mejorar el precio/hora medio indicado anteriormente, obteniendo 0,7 puntos por cada euro de mejora, respecto a este precio/hora máximo, hasta conseguir un máximo de 4,2 puntos.
    - Tras adquirir los 4,2 puntos se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 0,05 puntos cada euro de mejora hasta un máximo de 4,5 puntos.

2. Perfil Responsable Técnico / Analista
    - la puntuación se obtendrá en función de la mejora sobre el precio/hora máximo calculado en **50 euros /hora**.
    - Para poder obtener puntuación en este apartado del Criterio Valoración Económica, se deberá mejorar el precio/hora medio indicado anteriormente, obteniendo 3,15 puntos por cada 0,4 euros de mejora, respecto a este precio/hora máximo, hasta conseguir un máximo de 18,9 puntos.
    - Tras adquirir los 18,9 puntos se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 0,15 puntos cada 0,4 euros de mejora hasta un máximo de 20,25 puntos.

3. Perfil Coordinador Campo / BackOffice
    - la puntuación se obtendrá en función de la mejora sobre el precio/hora máximo calculado en **35 euros /hora**.
    - Para poder obtener puntuación en este apartado del Criterio Valoración Económica, se deberá mejorar el precio/hora medio indicado anteriormente, obteniendo 1,40 puntos por cada 0,5 euros de mejora, respecto a este precio/hora máximo, hasta conseguir un máximo de 8,4 puntos.
    - Tras adquirir los 8,4 puntos se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 0,05 puntos cada 0,5 euros de mejora hasta un máximo de 9 puntos.

4. Persona Encuestadora
    - la puntuación se obtendrá en función de la mejora sobre el precio/hora máximo calculado en **22 euros /hora**.
    - Para poder obtener puntuación en este apartado del Criterio Valoración Económica, se deberá mejorar el precio/hora medio indicado anteriormente, obteniendo 1,75 puntos por cada 0,3 euros de mejora, respecto a este precio/hora máximo, hasta conseguir un máximo de 10,50 puntos.
    - Tras adquirir los 10,50 puntos se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 0,15 puntos cada 0,3 euro de mejora hasta un máximo de 11,25 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 "Tiempo estipulado para presentarse": hasta un máximo de 2 puntos

Se puntuará con 2 puntos a la empresa que se comprometa a presentarse en un plazo inferior a 2 horas desde el aviso dentro del horario de servicio, y con 1 punto a la empresa que se comprometa en presentarse en el mismo día del aviso dentro del horario de servicio.

Se considerará el horario del servicio de 8:30 a 17:00, de lunes a viernes todas las semanas del año, excluidos festivos.

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

Criterios cuantificables	Valor ofertado total
Perfil Responsable de proyecto	(€/Hora sin IVA)
Perfil Responsable Técnico / Analista	(€/Hora sin IVA)
Perfil Coordinador Campo / BackOffice	(€/Hora sin IVA)
Perfil Persona Encuestadora	(€/Hora sin IVA)
Criterio social	(%)
Tiempo estipulado para presentarse	(horas)

5.5.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C (**43 puntos**)

Criterio Propuesta técnica: hasta un máximo de 43 puntos

Las ofertas presentadas deberán ajustarse a un **máximo de 50 hojas**, incluyendo portada, índice, referencias y anexos. Las ofertas que superen esta extensión serán excluidas. Deberán contener obligatoriamente, como mínimo, los siguientes apartados:

1. Entendimiento de la situación y visión global de la propuesta.
2. Objetivos y alcance (Apartado 4.1).
    a) Realización de labores de medición, tanto planificadas como a demanda.
        - Descripción de medios estadísticos propuestos para la medición de satisfacción.
        - Descripción de las herramientas y medios utilizados para las labores de medición de satisfacción. Se deberá especificar, al menos:

- Capacidad máxima de encuestas/día.
- Capacidades bilingüismo.
- Canales.
- Capacidades de exportación de datos.
- Capacidades de visualización on-line.

- Ejemplos gráficos de entregables de soportes y medios divulgativos

b) Evolución de la sistemática actual de medición satisfacción en los diferentes ámbitos que sean necesarios.

c) Realización de procesos de segmentación de colectivos.

d) Realización de argumentarios relacionados con la puesta en valor de los servicios y/o productos de Lantik S.A. M.P. descritas en el objeto de la presente licitación.

e) Realización de labores formativas en el ámbito de la experiencia y satisfacción de las personas usuarias.

3. Equipo de proyecto.

a) Identificación del equipo de proyecto y roles de interés para el desempeño de la licitación.

b) Detalle de la dedicación estimada para cada perfil en el proyecto.

4. Plan de proyecto que incluya un cronograma con todas las tareas a realizar y el esfuerzo en horas por cada una de ellas.

Se puntuará el entendimiento de la situación y visión global de la propuesta, los Objetivos y Alcance, el Equipo de Proyecto y el Plan de Proyecto.

Criterio	Puntos
Entendimiento de la situación y visión global de la propuesta	15
Objetivos y Alcance	18
Equipo de Proyecto	5
Plan de Proyecto	5

Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 21 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

5.6 Criterio/s de admisión de ofertas (solvencia técnica)

La empresa adjudicataria deberá acreditar solvencia en la ejecución de este tipo de proyectos, debiendo:

© Lantik

- Acreditar haber participado de forma efectiva en proyectos similares al incluido en el alcance de este servicio durante los últimos 3 años (diciembre 2018 - noviembre 2021). La suma del importe de estos trabajos deberá ser superior a 100.000 euros /año sin IVA.
  [Incluir detalle en tabla Solvencia Técnica: Importe]

TABLA Solvencia Técnica: Importe

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 del portal del contratante.

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

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

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

5.7 Control de los trabajos

Se establecerá una persona responsable/interlocutora única (por parte de la empresa contratada) con Lantik S.A.M.P. que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad. Dicha persona responsable/interlocutora será la que reciba instrucciones generales por parte de Lantik S.A. M.P. interviniendo como interlocutor de ésta la persona responsable de Calidad Interna.

La realización de los servicios objeto de la contratación requieren de un equipo de trabajo capaz de realizarlo.

La gestión del proyecto incluirá como mínimo un seguimiento cada mes donde las personas interlocutoras de ambas partes se reunirán para analizar el detalle de las tareas que se han planificado hacer a lo largo del mes y su evaluación en tiempo y precio, y tomar las medidas necesarias en su caso para garantizar el cumplimiento del objetivo del proyecto.

Lantik S.A.M.P. se reserva el control de la calidad de los trabajos realizados en los términos del apartado 4.1.

5.8 Metodología

La empresa adjudicataria proporcionará, a su cargo, una ubicación ajena a las dependencias de Lantik, donde poder ubicar a los integrantes del equipo de trabajo y el equipamiento técnico necesario para la realización del proyecto.

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 Sistema Integrado de Gestión de Calidad 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.

5.9 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.

5.10 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, 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."

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 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 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.

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 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) 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.

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.

H. 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 SA M.P. los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de Medición de satisfacción de clientes.

El tratamiento consistirá en la recogida, registro explotación de datos referentes a la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Lantik SAMP

Identificación de la información afectada

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

- Datos identificativos de las personas que contestan las encuestas
- Datos identificativos de las personas que participan en los trabajos valorados

Duración

Tendrá una duración según lo establecido en el apartado 5.1 de este documento.

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 autoriza a la ET a subcontratar las prestaciones que comporten los tratamientos siguientes: la recogida, registro explotación de datos referentes a la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de Lantik SAMP. En todo caso, la ET deberá articular la relación jurídica con la empresa subencargada de tratamiento mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

> De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:
>
> "Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado."

g) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

h) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de la empresa responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la ET autorizada a tratar datos personales.

j) Asistir a la empresa responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento; a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). En caso de que la ET reciba alguna petición de ejercicio de derechos correspondiente a tratamientos de datos de la empresa responsable, deberá comunicarla en un plazo máximo de 48 horas a la empresa responsable del tratamiento.

k) Corresponde a la empresa responsable de tratamiento facilitar el derecho de información a las personas interesadas, de tal modo que, la ET se abstendrá de aportar sus propios modelos de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por la empresa responsable de tratamiento o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos (Art. 33.2 del RGPD).
La ET notificará a la empresa responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas ,a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia (En concreto, descripción y potenciales consecuencias de la incidencia, categoría y número aproximado de personas afectadas, medidas adoptadas para revertir y mitigar incidencia).
No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

m) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

n) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en el cumplimiento de las obligaciones de esta última.

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.

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.

I. 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.

J. 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.

K. 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:

Pedro María Gutiérrez Etxebarria

pedro.maria.gutierrez@bizkaia.eus

944 066 782

Pablo Ferrer Eriz

pablo.ferrer@bizkaia.eus

946 083 750

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Sin./Fdo.: PEDRO M GUTIERREZ ETXEBARRIA - 2021-11-30
FIDELIZAZIOAREN/BEZEROEN ARLOA
ÁREA DE FIDELIZACIÓN/ CLIENTES

Sin./Fdo.: PABLO FERRER ERIZ - 2021-11-30
FIDELIZAZIOAREN/BEZEROEN ARLOA
ÁREA DE FIDELIZACIÓN/ CLIENTES

Sin./Fdo.: IBAI CONDE GURREA - 2021-11-30
FIDELIZAZIOAREN/BEZEROEN ARLOA
ÁREA DE FIDELIZACIÓN/ CLIENTES

Sin./Fdo.: IRATXE GUILLERNA CAMPO - 2021-11-30
ESTRATEGIA NEGOZIO ETA MODERNIZAZIO UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE ESTRATEGIA, NEGOCIO Y MODERNIZACIÓN

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.