5664 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica

Área de Plataforma Tecnológica

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 4

2 OBJETO 4

3 PRECIO POR UNIDADES 4

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4

4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas 5

4.1.1 Requisitos técnicos 5

4.1.2 Requisitos funcionales 7

4.2 Suscripciones 10

4.2.1 Suscripciones base 10

4.2.2 Nuevas suscripciones 10

4.2.3 Regularización de las suscripciones 11

4.3 Integración de la solución con la plataforma APM Dynatrace 11

4.4 Instalación, configuración y puesta en marcha 12

4.4.1 Hito 1: Análisis inicial 12

4.4.2 Hito 2: Implementación de la solución 13

4.5 Soporte y mantenimiento 14

4.5.1 Acuerdos de nivel de servicio 15

4.5.2 Disponibilidad del sistema 15

4.6 Formación 16

4.7 Servicios profesionales de consultoría 17

4.7.1 Horario del servicio y modalidad de trabajo 17

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.8 Equipo técnico 18

5 CONDICIONES PARTICULARES 22

5.1 Equipo de trabajo 22

5.2 Devolución del servicio 22

5.3 Propuesta técnica (estructura) – Sobre C 23

5.4 Perspectiva de género 24

5.5 Seguridad de la información 24

6 ANEXO A. REQUISITOS (SOBRE C) 51

Requisitos técnicos 51

Requisitos funcionales 54

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 ANTECEDENTES

LANTIK S.A.M.P. (en adelante Lantik) quiere mejorar el gobierno de los componentes hardware y software utilizados en los servicios de TI y sus relaciones mediante una solución CMDB.

2 OBJETO

Servicios de instalación, configuración, puesta en marcha, mantenimiento y consultoría de una solución CMDB.

3 PRECIO POR UNIDADES

La empresa licitadora deberá especificar precios desglosados para cada uno de los siguientes apartados:

- Importe anual para las “Suscripciones base” necesarias de la solución CMDB, cumpliendo con las especificaciones de los apartados 4.1 y 4.2.1 establecido en un máximo de 295.000,00 euros (IVA no incluido).
- Importes unitarios anuales para cada una de las nuevas suscripciones de la solución CMDB referidas en el apartado 4.2.2.
- Importe para los servicios de “Instalación, configuración y puesta en marcha”, establecido en un máximo de 465.900,00 euros (IVA no incluido).
- Importe unitario para los “Servicios profesionales de consultoría”:
    - **Consultoría de fabricante**: establecido en un máximo de 190,00 euros/hora en remoto (IVA no incluido).
    - **Consultoría de la empresa licitadora**: establecido en un máximo de 90,00 euros/hora en remoto (IVA no incluido).

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Lantik se reserva el derecho a solicitar una Prueba de Concepto (PoC) de la solución ofertada a las empresas licitadoras, para validar compatibilidad y características técnicas requeridas en el pliego la cual se deberá desplegar en cloud privada gestionada por el propio fabricante de la solución. El coste de la Prueba de Concepto sería asumido íntegramente por la empresa licitadora y el resultado será vinculante para la validez de la oferta, en caso de que en la demostración técnica se detecten no conformidades con las especificaciones técnicas requeridas, será motivo de exclusión. En caso de no realizarla tras la petición de Lantik en un periodo máximo de 15 días laborales, la empresa licitadora quedará excluida del proceso licitatorio. La PoC se realizará de acuerdo con la política de Seguridad de Lantik.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

4.1.1 Requisitos técnicos

La solución debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos técnicos:

- Solución completa del mismo fabricante, es decir, la plataforma deberá cumplir con todos los requisitos técnicos y funcionales requeridos en una única solución integral del fabricante de la solución presentada.
- Plataforma desplegada en cloud privada del fabricante y gestionada por el propio fabricante de la solución.
- Solución en cloud privada con arquitectura multi-instancia, con lo que se garantiza nodos de aplicaciones y base de datos independientes para cada organización.
- La solución en cloud privada debe proporcionar una instancia en producción y dos instancias no productivas en centros de datos del propio fabricante.
- Solución en cloud privada, con al menos la instancia de producción, en alta disponibilidad activo-activo, redundado y ubicado en 2 centros de datos distintos y cada centro de datos con la capacidad de soportar la carga de ambos. Se deberá garantizar la alta disponibilidad de todos los componentes del sistema (tanto de la solución, datos, cloud, ...) y la solución deberá disponer de un mecanismo de recuperación ante desastres a través de mecanismos de respaldo y recuperación.
- Sistema propio de backup/restore incluido en la solución y gestionado por el fabricante de la solución. Como mínimo, se deberá realizar una copia de seguridad completa semanal y una copia se seguridad diferencial diaria en todos los entornos. Las copias de seguridad se deberán almacenar en los mismos centros de datos donde se encuentran los datos de la solución CMDB.
- Los centros de datos del propio fabricante en la que se ubicará la nueva plataforma y los técnicos que den servicio a esta, deberán estar ubicados y residentes en la Unión Europea. En la documentación técnica (Sobre C), se deberá indicar la ubicación de estos centros de datos, así como la de los técnicos de la solución del fabricante.
- Solución que permita su escalabilidad, es decir, con posibilidad de ampliar sus recursos debido a su crecimiento e independientemente de la ubicación de los centros de datos.
- Solución en entorno web disponible para ser utilizado desde distintos dispositivos (incluidos tablets y móviles) y accesible desde diferentes navegadores (Microsoft Edge, Firefox, Chrome, etc).
- Solución con la posibilidad de personalizar el idioma por defecto para cada usuario.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Para la comunicación, administración y movimientos de los datos entre las instancias de la solución cloud y la infraestructura de Lantik, se deberá instalar un servidor virtual VMware en la red de Lantik, cuyo sistema operativo deberá ser Microsoft Windows Server 2022 o Red Hat Enterprise Linux RHEL 9.4, como mínimo, cumpliendo así con los estándares tecnológicos de Lantik.

- La comunicación de los datos entre las instancias de la solución cloud y el servidor virtual VMware ubicado en Lantik, deberá ser cifrada de extremo a extremo a través de HTTPS con TLS 1.2 o superior.

- Integración con Microsoft Active Directory de Lantik, con acceso a la solución mediante Single Sign-On (SSO) y autenticación multifactor (MFA).

- La solución permitirá mediante perfiles de usuario o roles, gestionar los permisos de acceso, gestión de autorizaciones, etc. a las diferentes funcionalidades de la solución.

- La solución dispondrá de un módulo de auditoría que registrará las consultas realizadas por los usuarios y permitirá realizar una auditoría de la información gestionada, garantizando cuando se ha realizado un cambio de configuración (auditoria del dato).

- La solución dispondrá de la posibilidad de creación de cuadros de mando a partir de la información existente en la plataforma, desde la cual se podrán definir métricas e indicadores.

- La solución dispondrá de un resumen de alertas y métricas definidas para priorizar el trabajo en función de la urgencia, criticidad, acuerdos de nivel de servicio (ANS), etc.

- Desde la solución se podrán visualizar los servicios y su salud, mapas de servicio y alertas, además de resolverlas mediante recomendaciones personalizadas.

- Solución con una política de actualizaciones periódica y definida. Como mínimo, con una actualización anual y sin coste adicional. Las actualizaciones se realizarán en toda la plataforma, no en las soluciones o módulos independientes y con un tiempo de inactividad mínimo o nulo y en todas las instancias. Las actualizaciones se deberán realizar tras previa notificación y tras la aprobación por parte de Lantik.

- La empresa fabricante de la solución CMDB deberá tener sus sistemas de información certificados en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) en el ámbito de la Administración electrónica en categoría ALTA. Esta certificación se deberá entregar junto a la documentación técnica (Sobre C).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.1.2 Requisitos funcionales

La solución debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos funcionales:

Generales

- La solución deberá ser capaz de descubrir, reconciliar y registrar la información de la infraestructura y gestión del servicio mediante elementos denominadas Configuration Items o elementos de configuración (en adelante CI).
- La solución incluirá una herramienta del mismo fabricante para la configuración y poblado de la CMDB de manera automatizada.
- La solución debe permitir configurar y gestionar diferentes tipos de CI, garantizando la visualización histórica de los datos de configuración durante todo el ciclo de vida del CI.
- La solución debe permitir gestionar los tipos de CI de tipo "tecnológico" (hardware o software) y tipo "lógico" (aplicación y servicio).
- La solución debe permitir hacer seguimiento y dar contexto histórico de la información para los diferentes tipos de CI de manera paramétrica dependiendo de su diversidad. Por ejemplo, la información a rastrear para los componentes de hardware puede ser diferente en número y contenido de la información a rastrear para los componentes del software.
- La CMDB debe permitir la creación de nuevas clases y atributos de los CI.
- La solución debe permitir la importación de CIs desde hojas de Excel.
- La solución se debe basar en un único modelo de datos con una taxonomía estándar, una semántica predefinida, un formato coherente, normas de calidad de datos y procesos comunes que permita contextualizar los elementos de configuración (CI) en las aplicaciones y servicios de negocio que soportan. Dicho único modelo de datos será común en la CMDB, en el descubrimiento y en el modelado de servicios.
- La solución deberá disponer de un módulo específico de gestión y gobernanza de las suscripciones.

Descubrimiento

- La solución debe ser capaz de descubrir automáticamente las configuraciones de hardware y software de los servidores (incluido los ficheros de configuración), redes y equipos de almacenamiento presentes en la infraestructura de Lantik.
- La solución debe poder descubrir servidores Windows y Linux en arquitectura física y virtual, y dispositivos de red.
- La solución debe incluir modos de descubrimiento basados en agentes y sin agentes.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- La solución debe incluir capacidades de descubrimiento de recursos en la nube (por ejemplo, Azure, IBM, etc.) y llenado automático de la CMDB de la plataforma.

- El descubrimiento debe incluir un enfoque basado en eventos para utilizar eventos del proveedor de la nube o VMware para actualizar automáticamente la información de recursos más reciente en la CMDB.

- La solución debe proporcionar una vista topológica de las relaciones entre los CI, incluyendo también las relaciones con las tareas asociadas que podrían ser gestionadas en la misma plataforma (por ejemplo, incidente, incidente de seguridad, cambio, etc.)

- La solución debe incluir conectores certificados para importar los circuitos integrados y las relaciones entre ellos desde fuentes externas como por ejemplo conector certificado para el APM Dynatrace corporativo de Lantik.

- La solución de descubrimiento debe proporcionar visibilidad de plataformas de contenedores como OpenShift y sus componentes. Esta visibilidad debe ser en tiempo real y no programada para disponer de una CMDB actualizada.

- La solución debe disponer de un motor de identificación y reconciliación para asignar con precisión los datos descubiertos a los CI y evitar los CI duplicados.

- La solución debe permitir el descubrimiento de certificados digitales, su seguimiento en la CMDB y la gestión de su ciclo de vida.

- La solución debe proporcionar paneles para realizar un seguimiento del proceso de caducidad de los certificados y debe permitir generar y asignar tareas automáticamente a medida que se acerca la fecha de caducidad de estos.

- La solución debe detectar certificados digitales (TLS, SSL) en la red y automatizar las tareas relacionadas con la administración de PKI, incluida la automatización de la solicitud, renovación y revocación de certificados TLS a través de políticas.

- El descubrimiento debe detectar las relaciones ascendentes y descendentes de los elementos descubiertos.

- La solución debe permitir definir la configuración base de referencia de la CMDB (CI tecnológicos, lógicos y relacionales) y verificar automáticamente el cumplimiento para identificar y gestionar posibles desajustes.

- La solución además de disponer de su propia herramienta de “autodescubrimiento”, al menos, deberá ser capaz de realizar el descubrimiento y poblado de la CMDB utilizando como fuente de datos la plataforma APM de Dynatrace corporativo de Lantik, la cual se deberá integrar con la solución CMDB mediante un conector certificado del propio fabricante (apartado 4.4)

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- La solución debe ser capaz de descubrir los equipos del usuario final como ordenadores personales, portátiles, impresoras, etc., aunque esta tarea no será realizada en la instalación, configuración y puesta en marcha y por lo tanto no se requieren de suscripciones para este tipo de elementos.

Mapeo de servicios y aplicaciones

- La solución debe descubrir y aprovechar el aprendizaje automático para mapear las relaciones entre los componentes de TI que comprenden servicios empresariales específicos, incluso en entornos dinámicos y virtualizados, y debe monitorizar continuamente la infraestructura de TI para detectar cambios que afecten al servicio y actualizar los mapas de servicio en tiempo real.

- La solución debe permitir la creación automatizada de mapas de aplicaciones a través de un enfoque de arriba hacia abajo, es decir, simplemente proporcionando la URL de acceso a la aplicación.

- La solución debe permitir la creación automatizada de mapas de aplicaciones utilizando las etiquetas definidas en los recursos de la nube, VMware y Openshift. Este enfoque debe permitir la agrupación de recursos proporcionando etiquetas o grupos de etiquetas específicos.

- La solución debe disponer de sugerencias automáticas de servicios. Por tanto, debe sugerir mapas de servicios potenciales mediante el análisis de los datos descubiertos mediante Machine Learning. La solución debe sugerir tanto los puntos de entrada como las conexiones entre los CI, asignando un nivel de confianza a la propia sugerencia.

Monitorización

- La solución debe proporcionar un panel unificado que proporcione capacidades de desglose y métricas para realizar un seguimiento de la gravedad de los eventos.

- La solución no solo debe crear automáticamente alertas procesables a partir de eventos de infraestructura capturados por herramientas de supervisión de terceros, sino que también debe asignar alertas a elementos y servicios de configuración y mostrar una vista consolidada de todos los eventos que afectan al servicio.

- La solución debe ser capaz de supervisar el rendimiento del servicio y la experiencia del usuario con métricas de confiabilidad del sitio que proporcionen datos de métricas como SLAs para obtener visibilidad de rendimiento del servicio.

- La solución deberá disponer de una inteligencia de métricas que permita detectar anomalías y prevenir potenciales paradas de servicio basándose en datos históricos mediante capacidades de Machine Learning cuya propiedad deberá ser del mismo fabricante y no de terceros.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.2 Suscripciones

4.2.1 Suscripciones base

Se deberán incluir las suscripciones necesarias para cumplir con lo requerido en las especificaciones técnicas y funcionales (suscripciones base). Y las suscripciones incluirán el soporte y mantenimiento de fabricante indicado en el apartado “4.5 Soporte y mantenimiento”.

Lantik será el titular del servicio de subscripción teniendo, de este modo, la titularidad y gestión de las instancias productivas y no productivas, así como la gestión del servicio de soporte técnico prestado por el fabricante de la solución CMDB.

Para que la empresa licitadora pueda determinar las suscripciones base necesarias de la solución CMDB propuesta, indicamos los elementos de infraestructura mínimos a considerar:

- Servidores totales: 1.481 unidades
  - Servidores Físicos: 234 unidades (Windows y Linux)
  - Máquinas Virtuales: 1.247 unidades (Windows y Linux)

- Elementos de comunicaciones: 400 unidades. (Firewalls, Routers, Switches, etc.)

- Redes de comunicaciones: 236 unidades. (Rangos de red, redes internas, etc.)

No son objeto del apartado “4.4 Instalación configuración y puesta en marcha”, los equipos del usuario final como ordenadores personales, portátiles, impresoras, etc. y por lo tanto no se requiere de suscripciones para este tipo de equipamiento, en el caso que fueran necesarias.

En la oferta técnica (Sobre C) se deberá entregar la documentación detallada del licenciamiento en modalidad suscripción de la solución para cumplir con la base especificada en este apartado. En dicha documentación detallada, se incluirán entre otros y si aplica, los diferentes tipos o categorías de elementos, así como los ratios y rangos/porcentajes de descuento sin incluir los importes.

4.2.2 Nuevas suscripciones

Durante la duración del contrato y para hacer frente a las posibles nuevas necesidades que puedan surgir, se incluye un presupuesto destinado a poder solicitar nuevas suscripciones de la solución CMDB, bajo demanda y sin compromiso de consumo por parte de Lantik.

Para ello, se deberán indicar todas las suscripciones de la solución CMDB del resto de tipologías o categorías no incluidas en el apartado anterior “4.2.1 Suscripciones base”. Por ejemplo y si aplica, plataforma de contenedores (homologada en Lantik, OpenShift y operativa en entorno no productivo), recursos o servicios en proveedores en la nube (Azure, IBM, etc), así como equipos de usuario final (ordenadores personales, portátiles, impresoras, etc.) u otras disponibles de la solución propuesta.

Se deberá indicar el plazo de entrega de las posibles nuevas suscripciones en días naturales desde su solicitud a la empresa adjudicataria por parte de Lantik.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

En la oferta técnica (Sobre C) se deberá entregar la documentación detallada de las nuevas suscripciones de este apartado. En dicha documentación detallada, se incluirán entre otros y si aplica, los diferentes tipos o categorías de elementos, así como los ratios y rangos/porcentajes de descuento sin incluir los importes.

4.2.3 Regularización de las suscripciones

Durante la vigencia del contrato, anualmente desde la firma del contrato, se revisarán conjuntamente las suscripciones que se estén utilizando por variaciones en los elementos de infraestructura.

De igual manera, será posible realizar tantas sesiones conjuntas como se consideren necesarias para gestionar correctamente la regularización de las suscripciones.

4.3 Integración de la solución con la plataforma APM Dynatrace

Lantik dispone de la plataforma APM (Application Performance Management/Administración del Rendimiento de Aplicaciones) de Dynatrace para la monitorización del rendimiento de las aplicaciones corporativas. La plataforma APM Dynatrace podrá estar desplegada en su modalidad on-premise como en cloud.

Actualmente, mediante el APM de Dynatrace se monitorizan alrededor de 700 aplicaciones corporativas.

El objetivo de dicha integración es disponer en la solución CMDB, las relaciones y mapa de dependencias entre las diferentes aplicaciones corporativas incluyendo los elementos hardware que sea fiable y sostenible en el tiempo.

La integración de la solución con la plataforma Dynatrace debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requerimientos:

- La solución se deberá integrar con la plataforma Dynatrace corporativo mediante un conector certificado del propio fabricante de la solución y en sus diferentes entornos/instancias.
- Mediante dicho conector certificado, se deberán crear y mapear correctamente los servicios de la plataforma Dynatrace a los CI correspondientes de la solución CMDB. Además de los servicios se deberán mostrar las dependencias y relaciones entre ellos mediante una representación gráfica.
- Los servicios monitorizados en la plataforma Dynatrace y los datos relacionados (por ejemplo, dispositivos, aplicaciones, dependencias) se deberán sincronizar automáticamente con la solución CMDB. La sincronización incluirá la creación, actualización y eliminación precisa de los CI en la solución CMDB.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Dicha integración, permitirá establecer la relación entre las aplicaciones corporativas monitorizadas desde la plataforma Dynatrace e incluyendo los elementos hardware, así como sus dependencias e interrelaciones de la manera más automatizada posible.

4.4 Instalación, configuración y puesta en marcha

Los servicios profesionales de instalación, configuración y puesta en marcha de la solución deberán ser realizados por el fabricante de la solución.

La instalación de la solución se realizará en 3 instancias en cloud privada del fabricante de la solución, es decir, una instancia en producción y dos instancias no productivas (pruebas y desarrollo) cumpliendo las especificaciones del apartado “4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas”.

En la Instalación, configuración y puesta de marcha de la solución se distinguirán, como mínimo, los siguientes hitos:

- Hito 1: Análisis inicial
- Hito 2: Implementación de la solución

4.4.1 Hito 1: Análisis inicial

En este hito, se deberán realizar como mínimo, las siguientes tareas:

- Análisis detallado del proyecto, analizando entre otros, la infraestructura tecnológica de Lantik, la integración con la plataforma Dynatrace, los servicios de negocio y sus interrelaciones incluyendo los elementos hardware disponibles en Lantik.

- Se establecerá el equipo de trabajo entre la empresa adjudicataria, el fabricante de la solución (el cual deberá ser el presentado en el apartado “4.8 Equipo técnico”) y Lantik para el arranque del proyecto.

- Formación básica de la solución CMDB al equipo de Lantik asignado al proyecto.

- Documentación requerida como mínima antes de la finalización de este hito:

    - Esquemas de arquitectura (3 instancias) y diseño funcional de la solución CMDB a implantar en Lantik, cumpliendo las especificaciones del apartado “4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas”.

    - Planificación detallada y acorde a lo ofertado referente la instalación, configuración, y puesta en marcha de la solución CMDB e incluyendo la integración con la plataforma Dynatrace (apartado 4.3) y cumpliendo las especificaciones del apartado “4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Plan de implementación de la solución, organización, asignación de recursos y roles, tareas a realizar identificando los puntos críticos, así como la entrega de la documentación de instalación, configuración y personalización de la solución en los diferentes entornos referente al descubrimiento, mapeo de servicios/aplicaciones y monitorización descritos en el apartado “4.1.2 Requisitos funcionales”.

Para poder dar por finalizado este hito 1 será necesaria la aprobación por parte de Lantik.

El plazo máximo para la realización de las tareas de este hito será de 2 meses.

4.4.2 Hito 2: Implementación de la solución

Este hito consistirá en la ejecución de los trabajos descritos en la planificación detallada de instalación, configuración, personalización y puesta en marcha de la solución entregado en el Hito 1 previa aprobación por parte de Lantik.

En este hito, se deberán abordar como mínimo las siguientes tareas:

- Ejecución de todos los trabajos descritos en la planificación detallada de instalación, configuración, personalización y puesta en marcha de la solución, cumpliendo las especificaciones del apartado “4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas”.
- Despliegue de la solución en cloud privada del fabricante de la solución en una instancia productiva y en dos instancias no productivas.
- Instalación y configuración del servidor virtual VMware en la red de Lantik para la comunicación, administración y movimientos de los datos entre las instancias de la solución cloud y la infraestructura de Lantik, la cual, deberá ser cifrada de extremo a extremo a través de HTTPS con TLS 1.2 o superior tal y como se indica en el apartado “4.1.1 Requisitos técnicos”.
- Carga y poblado de la CMDB.
- Configuración de la estructura de clases de la CMDB, tipos de relaciones de la CMDB, gestión del ciclo de vida y reglas de reconciliación e identificación.
- Implementación de los componentes necesarios para el descubrimiento de los dispositivos IT.
- Descubrir, como mínimo, de los elementos de configuración descritos en el apartado “4.2.1 Suscripciones base” los cuales están en ubicados en dos centros de datos de Lantik.
- Integración de la solución con la plataforma de APM de Dynatrace (apartado 4.3)
- Integración de la solución con Microsoft Active Directory de Lantik, con acceso a la solución mediante Single Sign-On (SSO) y autenticación multifactor (MFA).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Implantación, configuración y personalización de la solución de descubrimiento, mapeo de servicios y aplicaciones y monitorización descritos en apartado “4.1.2 Requisitos funcionales, así como reglas de eventos y alertas definidos.

- Construcción completa, como mínimo, de 20 de aplicaciones/negocios (a determinar por Lantik) con su mapa/árbol de dependencias y sus interrelaciones.

- Configuración como mínimo de veinte reglas de eventos, veinte reglas de alertas y tres reglas de correlación por origen de eventos a determinar por Lantik.

- Entrega de la documentación técnica oportuna, en la que como mínimo se incluirá, la relativa a la administración, configuración, personalización y puesta en marcha de la solución.

Para poder dar por finalizado este hito 2 será necesaria la aprobación por parte de Lantik.

El plazo máximo para la realización de las tareas de este hito será de 8 meses.

El plazo máximo para la realización de los servicios de instalación, configuración y puesta en marcha completa de la solución en los tres entornos será de 10 meses.

4.5 Soporte y mantenimiento

El servicio de soporte y mantenimiento lo realizará el fabricante de la solución incluido con las suscripciones, como mínimo incluirá:

- Portal web de soporte del fabricante de la solución para apertura y seguimiento de incidencias/consultas, con acceso a documentación técnica y funcional, y documentación sobre actualizaciones de la solución. Horario 24x7x365 (24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año).

- Soporte técnico del fabricante vía telefónica y en línea tipo chat (proporcionando por ejemplo indicaciones de expertos a las consultas realizadas). Horario 24x7x365 (24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año).

- El fabricante de la solución deberá tener una persona asignada a la CMDB de Lantik, en idioma castellano, para labores, por ejemplo, de asesoramiento, recomendaciones, plantear cuestiones, etc. Para ello, Lantik podrá establecer reuniones periódicas o fijar llamadas con la persona asignada. Horario de 08:00 a 18:00.
- Solución con una política de actualizaciones periódica y definida. Como mínimo, con una actualización anual y sin coste adicional. Las actualizaciones se realizarán en toda la plataforma, no en las soluciones o módulos independientes y con un tiempo de inactividad mínimo o nulo y en todas las instancias. Las actualizaciones se deberán realizar tras previa notificación y tras la aprobación por parte de Lantik.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Las actualizaciones incluirán mejoras y/o novedades en la solución, así como el arreglo de posibles errores (bugs).

- El fabricante de la solución dispondrá de una guía de buenas prácticas para las actualizaciones y estas se realizarán siempre tras previa notificación y aprobación por parte de Lantik.

En la oferta técnica (Sobre C) se deberá entregar la documentación con las actualizaciones de la solución realizadas en los últimos tres años, cumplimentado correctamente la siguiente tabla:

ID (1)	Fecha de lanzamiento (2)	Descripción (3)
ID	dd/mm/aa	
.....	.....	
.....	.....	

(1) Identificado nº correlativo que identifica la actualización de la solución

(2) Fecha de lanzamiento en formato día/mes/año

(3) Descripción detallada con las correcciones, mejoras, novedades realizadas en la plataforma

4.5.1 Acuerdos de nivel de servicio

Se establecerán como mínimo los siguientes niveles de servicio:

Nivel incidencia	Tipo incidencia	Descripción	Tiempo máximo de respuesta
1	Crítica	Sin acceso a cualquiera de las instancias de la solución (productiva y no productivas)	30 minutos
2	Alta	No funciona correctamente una funcionalidad crítica de la solución.	2 horas
3	Media	Afección puntual que dificulte trabajar con alguna funcionalidad no crítica de la solución.	1 día laborable
4	Baja	Incidencias menores que no afectan al servicio.	2 días laborables

4.5.2 Disponibilidad del sistema

La empresa fabricante de la solución propuesta deberá garantizar, como mínimo, el 99,5% de disponibilidad del servicio de la instancia de producción.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.6 Formación

La empresa adjudicataria deberá formar al equipo que Lantik asigne al proyecto (orientativo equipo de 30 personas), mediante un plan de formación que garantice su correcta utilización y desarrollo. La formación será impartida en castellano y las sesiones online deberán poder ser grabadas.

Esta formación, incluirá sesiones teóricas, demostraciones prácticas y ejercicios de aprendizaje.

La formación se impartirá durante la instalación, configuración y puesta en marcha de la plataforma.

La empresa adjudicataria presentará un plan de formación que cubra los aspectos necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma por parte del personal de Lantik y como mínimo cubrirá los siguientes aspectos:

- Introducción a la plataforma seleccionada: visión general de la misma, características y beneficios.
- Arquitectura de la plataforma: explicación detallada de la arquitectura y su funcionamiento.
- Administración de la plataforma: configuración, creación y asignación de roles y permisos.
- Identificación de datos maestros, así como la gestión y mantenimiento del modelo de datos.
- Automatización de procesos: cómo utilizar flujos de trabajo, reglas de negocio y automatización para optimizar y agilizar los procesos de negocio.
- Integración de la solución con la plataforma APM Dynatrace: configuración, funcionamiento, etc.
- Integración de sistemas: cómo integrar la plataforma con otros sistemas y aplicaciones existentes.
- Seguridad y gestión de accesos: cómo garantizar la seguridad de la plataforma y gestionar los accesos de los usuarios de manera adecuada.
- Informes y análisis: cómo utilizar las capacidades de informes y análisis de la plataforma para obtener información útil sobre el rendimiento y la eficiencia del soporte.
- Generación de informes.
- Formación de la solución CMDB, Descubrimiento, Mapeo de servicios/aplicaciones y Monitorización de la plataforma.
- La gestión de casos y tickets de soporte: cómo utilizar la plataforma para gestionar y resolver casos y tickets de soporte de manera efectiva.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Solución de problemas, cómo identificar y solucionar problemas comunes que pueden surgir al usar la plataforma.

Además, la empresa adjudicataria y/o fabricante de la solución dispondrá, como mínimo:

- Formación técnica específica para las personas administradores, desarrolladoras o usuarias de gestión de la plataforma.
- Programas de certificación oficial para los diferentes roles como por ejemplo el de administración de la plataforma.
- Una plataforma para la formación on-line compuesto por videos de aprendizaje, documentos técnicos, manuales, ejercicios prácticos, etc.).
- Un portal con documentación técnica y funcional sobre la plataforma.

4.7 Servicios profesionales de consultoría

Para una gestión eficaz de la solución adquirida se requiere contar con servicios profesionales bien de la empresa adjudicataria bien de fabricante para mejorar su uso, posibles nuevas necesidades y puesta en marcha de nuevas funcionalidades. Además de la posibilidad de llevar a cabo pruebas de concepto de módulos adicionales del fabricante a los que son objeto de este expediente con el objetivo de validar cualquier aspecto relevante para la evolución de los servicios de Lantik.

Lantik requiere una colaboración continua para realizar servicios profesionales de la empresa adjudicataria que incluirá la administración, gestión y gobernanza de la solución ofertada.

Durante el primer año de contrato y mientras se esté implantando la solución por parte del fabricante, no se prevé gran volumen servicios de la empresa adjudicataria.

Lantik informará sobre las tareas necesarias a realizar y se irán planificando según necesidades. La empresa adjudicataria deberá presentar un cuadro detallado con la valoración previa en horas y plazo, y obtener la aprobación de Lantik antes de realizar las tareas.

Todos estos trabajos se realizarán bajo demanda y sin compromiso alguno de consumo por parte de Lantik.

4.7.1 Horario del servicio y modalidad de trabajo

El horario de la prestación de los servicios profesionales será todos los días laborales del territorio histórico de Bizkaia, en horario de 08:00 a 18:00.

Si Lantik solicitara la realización de algún trabajo fuera del horario de servicio, estos se podrán facturar con un coeficiente de 1,5 sobre el precio/hora establecido.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa contratada mediante conexión con los ordenadores de Lantik en caso necesario.

Si bien el trabajo se desempeñará con carácter ordinario en remoto, se podrá requerir que el trabajo sea desempeñado puntualmente de forma presencial en las instalaciones de Lantik siempre que Lantik así lo solicite. Los servicios presenciales serán solicitados para un mínimo de una jornada (8 horas).

Para los casos en que Lantik necesite que el servicio se dé “In situ (presencial)” en vez de “En remoto”, el precio de la hora será el de la hora estipulada en remoto con un coeficiente de 1,2.

4.8 Equipo técnico

El equipo técnico corresponde a las personas, adscritas al contrato, que deben acreditar unos conocimientos y/o experiencia mínimos para garantizar una correcta ejecución del servicio. Si estas se identificasen mediante identificativos no personales en las tablas solicitadas para la verificación de los requisitos, deberán ser detalladas con nombre y apellidos una vez se firme el contrato.

Para la correcta ejecución del objeto de contrato será necesario contar a lo largo del contrato con un equipo técnico compuesto por al menos las siguientes personas, bien de fabricante como de la empresa adjudicataria.

Deberán cubrir la siguiente experiencia y certificaciones:

- Una persona del fabricante de la solución para labores de jefatura de proyecto:
    - Experiencia mínima de 3 años gestionando proyectos de implantación y gestión de la solución propuesta.
    - Persona certificada por el fabricante de la solución propuesta de tipo Administrador de la Plataforma o equivalente.
    - Deberán hablar castellano y/o euskera como lengua nativa o ser capaces de comunicase en castellano y/o euskera de forma fluida.
- Una persona Consultora Técnica del fabricante de la solución:
    - Experiencia mínima de 3 años en la realización de proyectos de implantación, descubrimiento de activos de IT e implementación de aplicaciones de servicio automatizadas de la solución propuesta.
    - Persona certificada por el fabricante de la solución propuesta de tipo Administrador de la Plataforma o equivalente.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Deberán hablar castellano y/o euskera como lengua nativa o ser capaces de comunicase en castellano y/o euskera de forma fluida.

- 2 personas expertas de la empresa licitadora en la solución propuesta:

  - Experiencia mínima de 3 años en la realización de proyectos de implantación, descubrimiento de activos de IT e implementación de aplicaciones de servicio automatizadas de la solución propuesta.

  - Personas certificadas por el fabricante de la solución propuesta de tipo Administrador de la Plataforma o equivalente.

  - Deberán hablar castellano y/o euskera como lengua nativa o ser capaces de comunicase en castellano y/o euskera de forma fluida.

La información del equipo técnico se deberá aportar de una forma clara, estructurada en las tablas descritas a continuación, que aporten toda la información de la experiencia en cada uno de los epígrafes solicitados.

Es requisito que todas las empresas licitadoras presenten debidamente cumplimentadas las tablas RESUMEN y DETALLE. Las ofertas que no incluyan las tablas serán excluidas de la licitación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA RESUMEN: 4 personas.

Id. (1)	Fabricante – Jefatura proyecto	Fabricante – Consultora Técnica	Empresa Licitadora – Expertas en la solución	Certificación (2)	Idioma
1	(meses)	-	-	Nombre certificación y Fecha certificado	(castellano/euskera)
2	-	(meses)	-	Nombre certificación y Fecha certificado	(castellano/euskera)
3	-	-	(meses)	Nombre certificación y Fecha certificado	(castellano/euskera)
4	-	-	(meses)	Nombre certificación y Fecha certificado	(castellano/euskera)

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

(2) Presentar certificación

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE: una tabla por persona que desglose los proyectos en los que ha trabajado para poder verificar la experiencia de la TABLA RESUMEN.

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad)	Periodo			Descripción de tareas realizadas
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Suma (meses)	
x			mm/aaaa	mm/aaaa		
x			mm/aaaa	mm/aaaa		
...			mm/aaaa	mm/aaaa		
TOTAL					∑ meses (3)	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (deberá coincidir con el Id de la TABLA RESUMEN correspondiente).

(2) El formato de fechas deberá ser de mes y año, no se admitirá solo el año. Se analizará el solape de fechas.

(3) El total de meses deberá coincidir con el valor de la TABLA RESUMEN correspondiente.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará integrado, como mínimo, por las personas especificadas en el apartado "Equipo técnico". Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria podrá incorporar los perfiles que juzgue necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio, considerando posibles variaciones en la carga de trabajo.

Se deberá garantizar la gestión de un equipo variable que se adecue a la demanda del servicio en función de las necesidades de cada momento.

Cualquier cambio en el "Equipo técnico" deberá justificarse (con la presentación de la información solicitada en las tablas del "Equipo técnico") y las sustituciones deberán realizarse con un perfil de cualificación técnica igual o superior a la solicitada. La empresa adjudicataria tendrá obligación de formar a la persona cuya incorporación haya sido aprobada por Lantik, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. La empresa adjudicataria lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para Lantik.

Del mismo modo, cualquier modificación en la composición del "Equipo de trabajo" a lo largo de la duración del contrato, especialmente cuando se trate de personas que dejan el equipo y tienen acceso a los sistemas de Lantik, debe ser comunicada con la mayor brevedad posible.

Todos los miembros del "Equipo de trabajo" deberán hablar castellano y/o euskera como lengua nativa o ser capaces de comunicase en castellano y/o euskera de forma fluida. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, la empresa adjudicataria deberá proporcionar, a petición de Lantik, intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional para Lantik.

Lantik podrá solicitar la sustitución de cualquier persona del equipo de trabajo, aunque cumpla con el conocimiento técnico requerido, si no tuviese las aptitudes necesarias para la realización de los trabajos en equipo y/o un mínimo de calidad en los trabajos realizados. Si se llegase a esta situación, se informará a la persona responsable de la empresa adjudicataria con las evidencias oportunas.

Debido a la evolución tecnológica es responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación continua del personal adscrito al contrato.

5.2 Devolución del servicio

Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar un Plan de Devolución del Servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria, o quien determine Lantik, para el traspaso de conocimiento; con el fin de que la nueva empresa adjudicataria se pueda hacer cargo del servicio.

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Lantik los documentos de trabajo y la documentación técnica necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Para confeccionar el Plan de Devolución del Servicio, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- La empresa adjudicataria continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- La empresa adjudicataria se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- La empresa adjudicataria se compromete a colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.

5.3 Propuesta técnica (estructura) – Sobre C

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora en el **Sobre C deberá ajustarse como máximo a 50 páginas** a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo "Arial" de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm, y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción: Entendimiento de la situación y visión global del proyecto.
- Descripción servicio.
    - Descripción de la solución.
        - Documento de diseño de arquitectura de alto nivel.
        - Características de la solución incluido requisitos técnicos y funcionales.
        - Características de las suscripciones de la solución. Modo de licenciamiento.
    - Descripción de la instalación, configuración y puesta en marcha incluyendo la metodología empleada.
        - Integración de la solución con la plataforma APM Dynatrace
    - Servicio de soporte y mantenimiento: Modelo organizativo y operativo.
    - Servicios de consultoría: Modelo organizativo y operativo.
    - Plan de formación.
    - Devolución del servicio

Aunque no se incluirá en las 50 páginas previas, es **obligatorio** entregar la documentación descrita a continuación:

- Certificado en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) en el ámbito de la Administración electrónica en categoría ALTA solicitado en el apartado "4.1.1 Requisitos técnicos"
- Documentación con la ubicación de los centros de datos, así como la de los técnicos de la solución del fabricante solicitado en el apartado "4.1.1 Requisitos técnicos".

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Documentación detallada del licenciamiento en modalidad suscripción de la solución tal y como se solicita en los apartados “4.2.1 Suscripciones base” y “4.2.2 Nuevas Suscripciones”
- Tabla de actualizaciones correctamente cumplimentada del apartado “4.5 Soporte y mantenimiento”.
- Las tablas del apartado “4.8 Equipo técnico”.
- Las tablas correctamente cumplimentadas del apartado “6 ANEXO A. REQUISITOS (SOBRE C)”

Se podrán añadir otro tipo de anexos a modo informativo, pero en ningún caso la información contenida en ellos será considerada para la valoración de los criterios no cuantificables automáticamente.

No se incluirá ningún dato cuantificable automáticamente (como por ejemplo importes) en este sobre C.

5.4 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.

5.5 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:

- Acuerdo de confidencialidad.
- Conocimiento y compromiso de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de:
  - Política de seguridad de la información y protección de datos de Bizkaiko Foru Aldundia / Diputación Foral de Bizkaia.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Norma NCS-1/1 “Norma de Política de Seguridad: Código de Conducta Informático para Proveedores”.
- Norma NCS-1/2 “Normativa de Seguridad de la Información para Proveedores”.

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 (tanto el de la empresa proveedora y como el de posibles subcontrataciones que haga esta), 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 particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato. De este modo, se considerará confidencial, a todos los efectos, toda la información y documentación relativa a Lantik S.A. M.P. y/o que esta trate a cuenta de terceros, así como los buenos usos, prácticas y procedimientos internos, que pudiera conocer la empresa adjudicataria con motivo de la ejecución del contrato. En la misma línea, se confiere el carácter confidencial a aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, incluyendo, expresamente, toda la información asociada a medidas de seguridad y de protección, configuraciones desarrolladas, protecciones del servicio y aplicaciones, elementos y descripciones de infraestructura y arquitectura, procesos de autenticación y protocolos de seguridad, comunicaciones, incidencias, informes de terceros, controles de capacidad y evaluaciones de las disponibilidades implicadas, análisis automáticos, redes y protecciones del perímetro, elementos adscritos a la continuidad, registros de actividad y protecciones asociadas, protocolos de copias y restauraciones, elementos de mantenimiento y garantías implicadas, y cuantos otros elementos puedan considerarse un riesgo a los efectos del servicio contratado o la información vinculada al mismo. En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos, ni a ningún dato que no sea objeto de tratamiento del presente. Con ello, la empresa adjudicataria se compromete a no divulgar, no ceder o exponer la información titularidad de Lantik S.A. M.P. y /o que esta trate a cuenta de terceros, sin su previo consentimiento expreso y por escrito. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá abstenerse de emplear la documentación y/o información conocida o facilitada durante la ejecución del contrato para fines ajenos a los propios de la ejecución del contrato.

Cuando el contrato no requiera el acceso al sistema de información de Lantik S.A. M.P. pero suponga el acceso a sus instalaciones, la empresa adjudicataria se compromete a mantener plena confidencialidad de la información que pudiera conocer de manera accidental por los accesos a las

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

instalaciones, y especialmente, aquella que pueda suponer un riesgo para Lantik S.A. M.P. y/o para terceros en caso de ser conocida y/o pueda suponer una brecha de seguridad.

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 esta.

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.

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales no contemplados en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento de Lantik S.A. M.P., en concreto, a la persona interlocutora del contrato, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal.

III. Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se compromete a no revelar la información que conozca 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.

IV. Tratamiento de datos para la gestión de los servicios de contratación de Lantik

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, LANTIK S.A. M.P. como responsable del tratamiento, informa al personal de la empresa adjudicataria que sus datos de carácter personal serán tratados e incorporados a su actividad de tratamiento que tiene como finalidad la gestión de los servicios de contratación de Lantik. El tratamiento de dichos datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal y no se comunicarán los datos a terceros salvo obligación legal. Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, en la medida que sean aplicables, ante el responsable del tratamiento (https://lantik.bizkaia.eus/es/aviso-legal) y podrán consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en https://lantik.bizkaia.eus/es/-/gestion-de-los-servicios-de-contratacion-de-lantik.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

En caso de que la empresa adjudicataria facilitara datos personales de terceros, incluidos los relativos al personal a su servicio, previamente a su inclusión deberá informar a las personas interesadas de los extremos establecidos en el párrafo anterior.

V. Medidas de seguridad

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.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar información confidencial o datos personales, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación a ningún tercero (exceptuándose las cesiones autorizadas por ley).

La empresa adjudicataria comunicará a Lantik S.A. M.P. toda filtración de información de la que tenga o llegue a tener conocimiento, producida por la vulneración del presente acuerdo de confidencialidad de las personas que hayan accedido a la información. Tal comunicación no exime a la empresa adjudicataria de su responsabilidad, pero si la incumple dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular.

El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de licencias o derechos de autor, propiedad de la parte que revele la información. El receptor de la información se compromete a no copiar, reproducir, ni por cualquier otro procedimiento, ceder información o material facilitado por Lantik S.A. M.P. o al que hubiere tenido acceso, así como a no permitir a ninguna otra persona, empresa o institución la copia, reproducción o divulgación, sea total, parcial o de cualquier forma, de información o materiales facilitados por Lantik S.A. M.P. o a los que se hubieren tenido acceso en cualquier momento y que obren en poder de la empresa adjudicataria, sin la autorización previa de Lantik S.A. M.P., manifestada expresamente y por escrito.

Con el fin de coordinar y ser eficientes ante cualquier ciberincidente o ajuste de seguridad que se requiera, una vez haya sido firmado el contrato, la empresa adjudicataria debe indicar quién ocupa el rol de responsable de seguridad en su organización. Para ello, notificará por escrito a la persona responsable del contrato de Lantik S.A. M.P. el nombre, apellidos, correo electrónico y teléfono de la persona o servicio que desempeñe este rol.

Por parte de Lantik S.A. M.P, el contacto en relación a la gestión de cualquier ciberincidente o ajuste de seguridad en el ámbito o servicio objeto del pliego será:

Contacto: Área de plataforma tecnológica (Operación)

Teléfono: 944 068 989

Correo electrónico: alertas.operacion@bizkaia.eus

Dirección: Avenida Sabino Arana, 44 48013 Bilbao (Bizkaia)

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Las partes acuerdan que en el caso de que sea necesario contactar a la otra parte para aclarar cualquier aspecto relacionado con la seguridad incluyendo cualquier duda, aspecto técnico o cualquier incidencia durante la prestación del servicio, se deberá realizar a las personas de contacto referidas anteriormente.

El personal de Lantik S.A. M.P, tendrá los siguientes roles y funciones en el ámbito de la seguridad:

- Transmitir a la empresa adjudicataria los requisitos y medidas de seguridad.
- En su caso, dar instrucciones y coordinar las actuaciones de mantenimiento.
- Dar instrucciones y coordinar las actuaciones en caso de que se produzca un incidente de seguridad de la información o desastre.
- En su caso, comprobar el cumplimiento del presente contrato, pudiendo requerir para ello la documentación que sea necesaria para acreditarlo.

El personal de la empresa adjudicataria tendrá los siguientes roles y funciones en el ámbito de la seguridad:

- Atender y asegurarse del cumplimiento de las medidas de seguridad que Lantik S.A. M.P. pudiera establecer.
- Transmitir a Lantik S.A. M.P., el cumplimiento de los requisitos y medidas de seguridad requeridos, realizando en caso necesario, las salvedades u observaciones que pudieran ser oportunas.
- En su caso, atender a las peticiones realizadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P., en materia de mantenimiento.
- Comunicar con antelación a la persona responsable de Lantik S.A. M.P., de cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de la entidad.
- Comunicar a la persona responsable de Lantik S.A. M.P., cualquier incidente de seguridad de la información que se produzca a la mayor brevedad.
- Atender a las instrucciones dadas por Lantik S.A. M.P., en caso de que se produzca un incidente de seguridad de la información o desastre.
- Proporcionar la documentación o evidencias que sean necesarias para acreditar el cumplimiento del presente contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

B. 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.

C. Documentación

En caso de que la empresa adjudicataria preste en el ámbito del contrato un producto o servicio soportado por sistemas de información propios, deberá proporcionar a requerimiento de Lantik S.A. M.P. la información necesaria sobre la arquitectura de seguridad de dicho sistema de información, con el objeto de facilitar a esta el cumplimiento de sus obligaciones.

D. Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik

Lantik S.A. M.P. se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por la empresa adjudicataria durante el servicio con el objetivo de prevenir y detectar incidentes de seguridad.

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento de Lantik S.A. M.P., sin perjuicio de otros plazos establecidos en el pliego, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos, así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo.

E. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”

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

F. Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento de Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como por ejemplo la ISO/IEC 27001.

En el caso de que el alcance del contrato esté relacionado con la prestación de un producto o servicio correspondiente al diseño, instalación, configuración, puesta en marcha o mantenimiento de un sistema de información sobre el que se soporten servicios relacionados con la gestión de las competencias de Lantik S.A. M.P. (o de cualquier otra entidad del Sector Público a la que Lantik S.A. M.P. preste servicio) o desarrollen o ayuden a desarrollar el Procedimiento Administrativo regulado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la empresa adjudicataria deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En este caso, la empresa adjudicataria asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, "Esquema Nacional de Seguridad"), en particular las medidas de seguridad establecidas en su Anexo II, en las dimensiones de seguridad que le apliquen y según el nivel de clasificación determinado en cada caso. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

De este modo, con el fin de facilitar la realización de los controles periódicos exigidos para el cumplimiento de la citada legislación, la empresa adjudicataria deberá proporcionar a Lantik S.A. M.P. tras la firma del contrato:

- Bajo petición de Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria proporcionará el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas.

- Bajo petición de Lantik S.A. M.P. mecanismos y funcionalidades que permitan a Lantik S.A. M.P. conocer y analizar los controles llevados a cabo por parte de la empresa adjudicataria (auditorías de seguridad, informes de hacking ético, renovación de certificaciones de seguridad, utilización de componentes cualificados o certificados, etc.).

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

Las empresas adjudicatarias deben garantizar la seguridad de los productos o servicios que suministren. Para ello, los productos o servicios deben superar un proceso de cualificación y estar incluidos en el Catálogo de Productos y Servicios TIC del Centro Criptológico Nacional (CPSTIC), o aportar una certificación que cumpla con los requisitos funcionales de seguridad y de aseguramiento establecidos en el artículo 19 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En caso de que la empresa adjudicataria no cumpliera lo anteriormente expuesto, dicha empresa deberá asumir el compromiso de certificar los servicios/componentes antes indicados en un plazo de seis meses a contar a partir desde la adjudicación del pliego.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Con carácter general, la empresa adjudicataria aplicará las medidas de seguridad correspondientes a un sistema de información de categoría ALTA, según lo establecido en el Anexo II del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios por las entidades públicas.

Con carácter general, el intercambio de información confidencial se realizará de acuerdo a lo establecido en la normativa de clasificación de la información de Lantik S.A. M.P. La empresa adjudicataria deberá atender las peticiones y requisitos que pudiera realizar el personal de Lantik S.A. M.P para dicho intercambio.

H. Subcontratación

En caso de exista una cadena de subcontratación para la prestación del producto o servicio, la empresa adjudicataria deberá disponer de una documentación que detalle claramente los elementos que forman parte de la cadena de subcontratación, así como las implicaciones derivadas de cualquier cambio o modificación que pueda sufrir algún eslabón de dicha cadena, todo ello previo conocimiento y aceptación por Lantik S.A. M.P. Si el producto o servicio objeto de contrato está sujeto al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad según lo estipulado en el punto “Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información en el entorno de prestación”, la empresa adjudicataria deberá asegurar que los sistemas de información de las empresas subcontratadas son conformes con el Esquema Nacional de Seguridad en lo que respecta a los servicios que afecten a Lantik S.A. M.P., por lo que el contenido del presente documento resultará asimismo de aplicación a la cadena de suministro de la empresa adjudicataria.

I. Mantenimiento y afección al servicio

En caso de que el contrato incluya la prestación de servicios de mantenimiento a los sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P., los requisitos de nivel de servicio, consecuencias de su incumplimiento y mecanismos de seguimiento del servicio serán los establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.

La coordinación de las labores de mantenimiento o de cualquier actuación que pueda impactar negativamente sobre la información o servicios de Lantik S.A. M.P. tendrá en cuenta los siguientes requerimientos:

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable del servicio de Lantik S.A. M.P. para cualquier actuación en la que se puedan ver afectados los sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P.
- La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito y con antelación suficiente a la persona responsable de servicio de Lantik S.A. M.P. cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de Lantik S.A. M.P. La comunicación incluirá la previsión de

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

actuaciones a realizar, fecha y hora prevista de actuación, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad. Estas actuaciones deberán ser aprobadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P. de forma previa a su ejecución.

- En actuaciones relacionadas con mantenimiento correctivo, la persona responsable del servicio de Lantik S.A. M.P. podrá requerir la realización de determinadas acciones en un periodo concreto o el envío por parte de la empresa adjudicataria de una previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad.

Será obligatorio que la empresa adjudicataria disponga de un registro operativo de las peticiones o actuaciones de mantenimiento requeridas por Lantik S.A. M.P., empleando, en su caso, la herramienta señalada por esta. Las peticiones de servicio mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

- Hora de inicio de incidencia y hora de finalización (incluyendo la hora en la que se produce la incidencia, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución).
- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.
- Tiempos de resolución.
- Conclusiones y mejora.

En caso de que así lo requiera Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria proporcionará:

- Informe donde se detallen las actuaciones realizadas y, en su caso, las deficiencias detectadas y plan de corrección.
- Mecanismo para hacer seguimiento de todas las incidencias de mantenimiento tanto preventivo como correctivo.

J. Coordinación en caso de incidentes y desastres

En caso de que la empresa adjudicataria tenga acceso a la información de Lantik S.A. M.P. o información que trate Lantik, S.A. M.P o su actuación pueda afectar a los servicios de la entidad, debe atenerse a lo indicado en la presente cláusula en caso de que se produzca una incidencia de seguridad, entendiendo como tal, cualquier acción desarrollada a través del uso de redes de ordenadores u otros medios, que se traduzca en un efecto real o potencialmente adverso sobre un sistema de información y/o la información que trata o los servicios que presta.

La empresa adjudicataria deberá, a través de su Persona de Contacto, notificar al interlocutor de Lantik identificado en el pliego, tan pronto como sea consciente, de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a los activos de información y servicios y en general sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

La coordinación de las labores de resolución del incidente tendrá en cuenta los siguientes requerimientos:

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la Persona de Contacto designada en la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable de Lantik S.A. M.P. para la resolución de la incidencia.
- La persona responsable de Lantik S.A. M.P. podrá requerir la realización de determinadas acciones en un periodo concreto o el envío por parte de la empresa adjudicataria de una previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad.

Será obligatorio que la empresa adjudicataria disponga de un registro operativo de las incidencias de seguridad ocurridas en el marco del presente contrato, empleando, en su caso, la herramienta señalada por Lantik S.A. M.P. Las incidencias mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

- Hora de inicio de incidencia y hora de finalización (incluyendo la hora en la que se produce la incidencia, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución).
- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.
- Tiempos de resolución.
- Conclusiones y mejora.

En este sentido se tendrán en cuenta los puntos requeridos por la normativa aplicable, para la identificación, gestión y registro de incidencias, que puedan afectar al servicio, incluyendo:

- Reglamento general de protección de datos.
- Guía CCN-STIC-817 Gestión de ciberincidentes.
- Guía nacional de notificación y gestión de ciberincidentes.

En caso de que la incidencia afecte a datos de carácter personal, será de aplicación lo establecido en el capítulo referente a protección de datos personales.

En cualquier caso, la resolución de un incidente de seguridad, especialmente cuando sea de peligrosidad alta o superior, requerirá la participación de la empresa adjudicataria de los servicios afectados para evaluar el impacto de la incidencia y adoptar las medidas necesarias de contención, mitigación, respuesta y recuperación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Estas actividades, por su especialización, podrán requerir el concurso de su CSIRT de referencia, en este caso el CCN-CERT del Centro Criptológico Nacional especialmente cuando el incidente hubiere afectado a sistemas que traten información de naturaleza administrativa o datos de los ciudadanos administrados. Dicha respuesta deberá gozar por tanto de las preceptivas medidas de seguridad y confidencialidad de la actuación administrativa que exige el art. 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y que obliga a que tal conocimiento solo pueda extenderse a un organismo de las administraciones públicas, como el Centro Criptológico Nacional.

K. Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología

Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas por Lantik S.A. M.P. toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un total conocimiento técnico de las circunstancias en las que se desarrollan los servicios, sus actividades y, en general, de todas las operaciones técnicas, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá desarrollar las acciones precisas para la transferencia del conocimiento y de la información, implicados en el servicio. Asimismo, la empresa adjudicataria debe realizar, en el plazo máximo de un (1) mes:

a. Devolver a Lantik S.A. M.P. la información confidencial y, si procede, los soportes donde conste, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total y seguro de la información confidencial existente en los equipos informáticos utilizados por la empresa adjudicataria.

No obstante, Lantik S.A. M.P. podrá requerir a la empresa adjudicataria para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b. Devolver a la empresa que designe por escrito Lantik S.A. M.P., la información confidencial y, si procede, los soportes donde conste, una vez cumplida prestación. La devolución debe comportar el borrado total y seguro de la información confidencial existente en los equipos informáticos utilizados por la empresa adjudicataria.

c. Destruir de manera segura los datos, una vez cumplida la prestación.

La empresa adjudicataria deberá certificar la destrucción final de los datos de manera segura por escrito, entregando el certificado correspondiente a Lantik S.A. M.P.

En caso de imposibilidad de cumplimiento del plazo establecido, la empresa adjudicataria realizará un requerimiento de prórroga debidamente justificado a Lantik S.A. M.P. quien, en su caso, podrá conceder o rechazarlo.

Cuando sea necesario, para el proceso de restitución y transferencia tecnológica la empresa adjudicataria presentará una planificación detallada, contemplando los medios que serán empleados, las acciones de contingencia diseñadas y los riesgos que pudieran presentarse en el proceso. Cuando sea necesario, y especialmente cuando existiera una nueva entidad adjudicataria, se incluirá el periodo de transición destinado a la gestión organizada del proceso de transferencia y restitución.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Esta cláusula será obligatoria cuando la finalización del servicio fuera anticipada, siendo responsabilidad de la entidad adjudicataria saliente, una transferencia y restitución ordenada.

L. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria. Para el caso de que la contratación implique el acceso de la empresa adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable Lantik S.A. M.P., aquella tendrá la consideración de encargada del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

M. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la empresa adjudicataria que resulte encargada del tratamiento, de ahora en adelante entidad encargada de tratamiento, para tratar por cuenta de Lantik S.A. M.P., responsable del tratamiento de los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio detallado en el apartado “2 Objeto”.

El tratamiento consistirá en la instalación, configuración, puesta en marcha y mantenimiento de una solución CMDB.

La entidad encargada de tratamiento tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas de la entidad responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique a la encargada. En tal caso, la entidad encargada informará a la responsable de tratamiento de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público. La entidad responsable también podrá dar instrucciones ulteriores en cualquier momento del período de tratamiento de los datos personales. Dichas instrucciones deberán estar siempre documentadas.

La entidad encargada de tratamiento informará inmediatamente a la responsable si las instrucciones dadas por esta infringen, a juicio de la encargada, el Reglamento (UE) 2016/679, el Reglamento (UE) 2018/1725 o las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión o de los Estados miembros en materia de protección de datos.

N. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este contrato, Lantik S.A. M.P., responsable del tratamiento pone a disposición de la entidad encargada de tratamiento, la información que se describe a continuación (detallando categoría de personas interesadas y datos personales del tratamiento a los que se puede acceder):

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Categorías de interesados:
    - Personas usuarias
    - Ciudadanos/as; y/o residentes.
    - Contribuyentes y/o sujetos obligados.
- Categorías de datos personales:
    - Identificativos y de contacto.
    - Otros datos personales.

Si el tratamiento afecta a datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, datos genéticos o datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física, o datos relativos a condenas e infracciones penales («datos sensibles»), la entidad encargada de tratamiento aplicará restricciones específicas y/o garantías adicionales.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo aquí estipulado, la empresa adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que Lantik S.A. M.P. estuviese de acuerdo con lo solicitado, Lantik S.A. M.P. emitiría un Anexo, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

O. Duración

Tendrá la duración indicada en el apartado “Plazo de entrega” y “Prórroga", si procede, del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Una vez finalice el contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar la devolución o destrucción de los datos personales según lo estipulado en la cláusula “Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología”, considerando que la referencia a información confidencial incluye en este caso los datos de carácter personal.

En su caso, la entidad encargada de tratamiento podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación. Para ello, deberá notificar con antelación a Lantik S.A. M.P. las causas que justifican esta actuación.

P. Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento

La entidad encargada de tratamiento y el personal de su organización se obliga a:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

a. La empresa adjudicataria se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargada del tratamiento con arreglo a las disposiciones de la normativa actual nacional y de la Unión Europea de protección de datos y, concretamente a lo dispuesto en:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD).

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).

b. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

c. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de Lantik S.A. M.P.

d. 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 entidad encargada de tratamiento y de cada empresa responsable por cuenta de la cual actúe la entidad encargada de tratamiento 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.

e. 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

f. 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.

g. Entidades subencargadas

Se prohíbe subcontratar las prestaciones que formen parte del objeto del contrato.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a Lantik S.A. M.P., con una antelación de 30 días indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la entidad subcontratista y sus datos de contacto. En caso de que sea intención de la entidad encargada de tratamiento subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, deberá indicar expresamente este hecho, así como el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las empresas subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización. La subcontratación podrá llevarse a cabo si Lantik S.A. M.P. no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

La empresa subcontratista, que también tendrá la condición de entidad encargada de tratamiento, está obligada igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en el contrato y las instrucciones que dicte Lantik S.A. M.P.. Corresponde a la entidad encargada de tratamiento regular la relación jurídica con la empresa subencargada mediante un instrumento jurídico que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones del contrato.

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.”

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

i. 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 Lantik S.,A. M.P. la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

j. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la entidad encargada de tratamiento autorizada a tratar datos personales.

k. Asistir a Lantik S.A. M.P. 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 entidad encargada de tratamiento reciba alguna petición de ejercicio de derechos correspondiente a tratamientos de datos de Lantik S.A. M.P., deberá comunicarla en un plazo máximo de 48 horas a Lantik S.A. M.P.

l. Corresponde a Lantik S.A. M.P. facilitar el derecho de información a las personas interesadas, de tal modo que la entidad encargada de tratamiento se abstendrá de aportar sus propios modelos de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por Lantik S.A. M.P. o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.

m. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales tratados por la entidad encargada de tratamiento:

En caso de violación de seguridad de los datos personales tratados por la entidad encargada de tratamiento, esta lo notificará a Lantik S.A. M.P. , 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. Informará de 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. Dicha información contendrá al menos:

- Una descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad (inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas y de registros de datos afectados);

- Los datos de un punto de contacto en el que pueda obtenerse más información sobre la violación de la seguridad de los datos personales;

- Sus consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad, incluyendo las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

En la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.

n. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales en relación con los datos tratados por Lantik S.A. M.P.

En caso de violación de seguridad de los datos personales en relación con los datos tratados por Lantik S.A. M.P. , la entidad encargada de tratamiento ayudará a la responsable en lo siguiente:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Notificar la violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control competentes sin dilación indebida una vez tenga constancia de ella, si procede (a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas).

- Recabar la información siguiente, que, de conformidad con el artículo 33, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679 deberá figurar en la notificación de la entidad responsable, que debe incluir como mínimo:

1. La naturaleza de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectadas, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;

2. Las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;

3. Las medidas adoptadas o propuestas por la entidad responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Cuando y en la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.

- Cumplir, con arreglo al artículo 34 del Reglamento (UE) 2016/679, la obligación de comunicar sin dilación indebida a las personas interesadas la violación de la seguridad de los datos personales cuando sea probable que la violación de la seguridad entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

o. Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

p. Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

q. Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en el cumplimiento de las obligaciones de esta última.

r. Poner disposición de Lantik S.A. M.P. toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen Lantik S.A. M.P. u otra empresa auditora autorizada por ella.

s. Adoptar todas las medidas de índole técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo tal y como dispone el artículo 32 del RGPD. De esta forma, la empresa adjudicataria aplica todas y cada una de las medidas de seguridad que resultan de aplicación a los tratamientos de datos personales, tras un análisis de los riesgos que conlleva el tratamiento de los datos personales, implantando las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

t. Si una entidad encargada de tratamiento, 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).

u. La entidad encargada de tratamiento 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).

v. Transferencias internacionales:

- Las transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por parte de la entidad encargada solo podrán realizarse siguiendo instrucciones documentadas de la entidad responsable o en virtud de una exigencia expresa del Derecho de la Unión o del Estado miembro al que esté sujeto la encargada; se llevarán a cabo de conformidad con el capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 o del Reglamento (UE) 2018/1725.

- La entidad responsable se aviene a que, cuando la encargada recurra a una subencargada de conformidad con lo establecido en el presente para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas (por cuenta de la responsable) y dichas actividades conlleven una transferencia de datos personales en el sentido del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679, la entidad encargada y la subencargada puedan garantizar el cumplimiento del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 utilizando cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión, con arreglo al artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679, siempre que se cumplan las condiciones para la utilización de dichas cláusulas contractuales tipo.

Q. Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento

Corresponde a Lantik S.A. M.P.:

a. Entregar a la entidad encargada de tratamiento 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 entidad encargada de tratamiento.

c. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

d. Realizar, en su caso, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por la entidad encargada de tratamiento.

e. Realizar las consultas previas que corresponda.

R. Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos

La empresa adjudicataria deberá disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de Lantik S.A. M.P. a requerimiento de esta.

Asimismo, a instancia de Lantik S.A. M.P., la entidad encargada de tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de auditorías de las actividades de tratamiento cubiertas por el presente pliego de cláusulas, a intervalos razonables o si existen indicios de incumplimiento. Al decidir si se realiza un examen o una auditoría, Lantik S.A. M.P. podrá tener en cuenta las certificaciones pertinentes que obren en poder de la entidad encargada de tratamiento.

Lantik S.A. M.P. podrá optar por realizar la auditoría por sí misma o autorizar a un auditor independiente. Las auditorías también podrán consistir en inspecciones de los locales o instalaciones físicas de la entidad encargada de tratamiento y, cuando proceda, realizarse con un preaviso razonable.

Las partes pondrán a disposición de las autoridades de control competentes, a instancia de estas, la información a que se refiere la presente cláusula y, en particular, los resultados de las auditorías.

S. 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.

El incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal será motivo de resolución del contrato.

T. Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto

Se deberá conocer y dar compromiso de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria del servicio la norma NCS-1/3 relativa a la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto”.

U. 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 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.

V. Monitorización de las conexiones remotas

Lantik S.A. M.P. monitorizará las conexiones remotas a sus sistemas de información. La empresa adjudicataria notificará este hecho a su personal, de modo que sean informados de que sus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

actuaciones pueden ser auditadas en caso necesario por Lantik S.A. M.P. para la comprobación del cumplimiento del conjunto de medidas de seguridad especificados en el presente documento y demás normativa referenciada.

W. Instalación de herramientas de seguridad

Lantik se reserva el derecho de instalación de herramientas de seguridad y monitorización, en los equipos propiedad de la entidad adjudicataria que vayan a conectarse al dominio Bizkaia.

X. Evidencias de las buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 "Seguridad Física y del entorno" de la norma de referencia ISO/IEC 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 dominio 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.

Y. Teletrabajo

En aquellos supuestos en los que el servicio se preste en modalidad de teletrabajo o remota en un entorno no corporativo, la empresa adjudicataria del servicio objeto del presente pliego deberá garantizar el mismo nivel de seguridad, garantizando el uso de medidas de seguridad. Para tal fin, deberá observar las recomendaciones establecidas en "Recomendaciones para proteger los datos personales en situaciones de movilidad y teletrabajo" de la Agencia Española de Protección de Datos y el informe "CCN-CERT BP/18 Recomendaciones de seguridad para situaciones de teletrabajo y refuerzo en vigilancia" del Centro Criptológico Nacional.

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá como mínimo utilizar las siguientes medidas de seguridad y/o medidas análogas, tales como:

- El personal de la empresa adjudicataria no podrá descargar a sus equipos en conexión remota información confidencial ni datos de carácter personal de los que Lantik S.A. M.P. sea responsable ni imprimir dicha información, salvo que tenga autorización expresa por parte de Lantik S.A M.P. Tomará todas las precauciones necesarias para evitar acceso por personal no autorizado (familiares, compañeras/os, etc.) a su dispositivo y, por tanto, a la información almacenada.

- La empresa adjudicataria deberá disponer de una política o normativa de seguridad que incluya consejos y recomendaciones a su personal relativos a situaciones de teletrabajo o acceso remoto para mantener la seguridad de la información. Esta documentación deberá ser conocida por todas las personas que participen como resultado de la adjudicación.

- Si el equipamiento (portátil, móvil, tablet) empleado para la conexión remota a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. no es proporcionado por esta, la empresa adjudicataria se

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

asegurará de que dicho equipamiento cumple los requerimientos de seguridad generales especificados en el presente documento y en la normativa referenciada. En particular, el equipamiento deberá incluir como mínimo las siguientes medidas de seguridad:

- Software antimalware y protección mediante firewall activados y actualizados.
- Tendrá instaladas exclusivamente las aplicaciones software que sean necesarias para que el personal desarrolle sus funciones. Estas aplicaciones deberán ser aprobadas por la propia entidad y descargadas de repositorios fiables.
- El sistema operativo y las aplicaciones software deberán estar actualizados.
- Cifrado de disco duro (algoritmo AES, con longitud de clave mínima de 128 bits) en caso de que Lantik S.A. M.P. hubiera autorizado al personal de la empresa adjudicataria a descargarse a su dispositivo información sensible o datos personales.
- Conexión remota a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. exclusivamente a través de las herramientas autorizadas por Lantik S.A. M.P. referenciadas con anterioridad.
- No tendrá elementos externos conectados, como memorias USB, lectores CD/DVD, etc.

El personal no podrá almacenar credenciales de acceso en claro en los dispositivos que emplee para el acceso remoto a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. En caso de que el almacenamiento de credenciales sea necesario, empleará un contenedor cifrado o herramienta de gestión de contraseñas que soporte algoritmo de encriptación simétrica AES con una longitud de clave mínima de 128 bits.

Z. 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.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

De conformidad con el ENS, todo sistema que suministre un servicio en la nube a organismos del sector público deberá cumplir las medidas de seguridad definidas en las guías CCN-STIC que le sean de aplicación.

Cuando el contrato contemple, total o parcialmente, el uso de sistemas *cloud on-premise*, la empresa adjudicataria deberá cumplir lo establecido en la Guía CCN-STIC-858 Implantación de sistemas SaaS en modo local (on-premise). De este modo, deberá aportar los siguientes documentos:

- Guía de instalación (dirigida a administradores).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Guía de uso seguro (dirigida a usuarios).
- Guía de relación entre empresa proveedora y Lantik S.A M.P.

El servicio en la nube debe contar con una certificación de seguridad reconocida por el ENECSTI.

En caso de que exista un Perfil de Cumplimiento Específico aprobado por el CCN para el servicio proporcionado, Lantik S.A. M.P. podrá acogerse a este, siendo entonces de aplicación la declaración de aplicabilidad asociada a este perfil en concreto.

AA. Declaración de ubicación

Tal y como se establece en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, considerando la naturaleza del servicio, la empresa adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la empresa adjudicataria identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto del contrato, durante la vigencia del mismo, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción.

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, a Lantik S.A. M.P.

BB. Transferencia Internacional de Datos Personales

No podrán realizarse transferencias a un tercer país u organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La entidad adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la perdida de la condición de

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

"nivel adecuado de protección" para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la pérdida de adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

CC. Servicio asociado a la verificación electrónica de la identidad y tratamiento de datos de los tipos descritos en el artículo 46bis de la Ley 40/2015

Considerando lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el caso de que el servicio licitado por Lantik S.A. M.P. incluya un sistema de identificación mediante clave concertada a los efectos de lo descrito el artículo 9.2c) de la precitada ley, será necesario que la empresa adjudicataria incluya o facilite la identificación de la ubicación y prestación del servicio, así como los recursos técnicos que vayan a ser asignados para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión, los cuales solo podrán estar ubicados en el territorio de la Unión Europea, según lo dispuesto en el artículo 122.2c) de la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público. Cuando estuvieran implicadas categorías especiales de datos, según lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), la ubicación se circunscribirá al territorio nacional.

Asimismo, considerando lo dispuesto en el artículo 46 bis de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en los casos en que el servicio licitado por Lantik S.A. M.P. afectara a datos relativos al censo electoral, padrones municipales de habitantes y otros registros de población, datos fiscales relacionados con tributos propios o cedidos y datos de las persona usuarias del Sistema Nacional de Salud, será necesario que la entidad adjudicataria comunique a Lantik S.A. M.P. la ubicación y prestación del servicio, que solo podrá prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.

A todos los efectos, cuando el servicio licitado permitiera la subcontratación, esta quedará sometida en idénticos términos a lo descrito. Por ello, será necesario declarar expresamente la localización de los servicios o recursos concernientes a los procesos subcontratados. Cuando existieran varios subcontratados, será necesario declararlo de cada uno de ellos, de manera individualizada.

Cuando el contrato ya hubiera sido adjudicado, y existiera una modificación que afectara a la ubicación o prestación del servicio, incluyendo cambios en la subcontratación, deberán ser comunicados sin demora, a Lantik S.A. M.P. identificando claramente los cambios producidos, quedando está facultada para resolver el contrato.

La empresa adjudicataria será a todos los efectos responsable directo de los incumplimientos derivados de tal subcontratación y de las obligaciones declaradas.

DD.Gestión de copias de seguridad y restauración de datos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los mecanismos necesarios para implementar una política de respaldo y de pruebas de recuperación que contemplen como mínimo los siguientes requisitos:

- Identificación del alcance de los respaldos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Política de copias de seguridad.
- Medidas de cifrado de información en respaldo.
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo.
- Realización de pruebas de restauración.
- Traslado de copias de seguridad (si aplica).

EE. Medidas de continuidad del servicio o proyecto

La empresa licitadora deberá disponer de un Plan de Continuidad para el servicio que garantice que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio especificados en el pliego técnico. Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato e incluirá:

- La identificación y descripción de los medios alternativos planificados para la provisión de los servicios, personal alternativo, existencia o planificación de instalaciones y medios de comunicación alternativos, etc.
- Realización de, al menos, una prueba de recuperación anual.
- Actualización de la documentación del plan de recuperación ante desastres tanto como sea necesario.

Bajo requerimiento de Lantik S.A. M.P. la empresa licitadora deberá presentar:

- Evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora...).
- Informe final de pruebas anuales del Plan de Continuidad, así como un plan de trabajo con acciones correctivas si se detectaran eventos o acciones a corregir.

FF. Registros de actividad

La empresa adjudicataria dispondrá de los registros de actividad de las personas usuarias que permiten monitorizar, analizar, investigar y documentar acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración.

La empresa adjudicataria será responsable de:

- Realizar la configuración necesaria para llevar a cabo el registro de las actividades de las personas usuarias.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Definir y establecer las medidas de seguridad necesarias para la protección de los registros.
- Mantener los registros durante un periodo no inferior a dos (2) años.

En caso de que así lo requiera Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria pondrá a disposición de esta los registros de actividad correspondientes a las personas usuarias cuyo acceso al sistema cloud esté incluido en el ámbito del contrato.

GG. Claves criptográficas

En caso de conservar claves criptográficas en su infraestructura, la empresa adjudicataria pondrá en conocimiento de Lantik S.A. M.P. las medidas implementadas para proteger las claves criptográficas durante todo su ciclo de vida.

El servicio deberá disponer de mecanismos de cifra que permitan que la información del usuario esté protegida, en tránsito y en reposo, para que no pueda ser leída o modificada en caso de acceso ilegítimo. Los mecanismos criptográficos deberán cumplir con lo especificado en la guía CCN-STIC-807 Criptología de empleo en el Esquema Nacional de Seguridad.

El proveedor deberá cumplir uno de los siguientes casos:

- Ser capaz de garantizar el funcionamiento de los mecanismos de cifra sin que las claves sean almacenadas en la nube. Estas estarán en disposición de Lantik S.A. M.P. quien es la persona encargada de su gestión y almacenamiento.
- Almacenar las claves del cifrado en módulos de seguridad de hardware denominados dispositivos HSM (Hardware Security Modules), no accesibles por terceros. Dichos dispositivos deberán estar cualificados por el Centro Criptológico Nacional (CCN) e incluidos en el Catálogo de Productos de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del CCN, o en su defecto, dispongan de una declaración de seguridad que cumpla los requisitos definidos en la Guía de Seguridad CCN-STIC 140.

HH. Transparencia e información

La empresa adjudicataria proporcionará a Lantik S.A. M.P. información relativa a:

- Herramientas de seguridad de que dispone, incluyendo aquellas destinadas a la monitorización, análisis, recuperación y notificación de incidentes de seguridad.
- Tipo de virtualización utilizada y nivel y mecanismos de segregación de los datos o aplicaciones de Lantik S.A. M.P. alojadas en la nube.
- Mecanismos y procedimientos de borrado seguro de la información almacenada por la empresa adjudicataria, que serán utilizados en el momento de terminación del vínculo contractual.
- Bajo petición de Lantik S.A. M.P., características del hardware contratado: tamaño de disco, memoria RAM, tipo de procesador, CPU o transferencia de datos. La empresa adjudicataria

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

asegurará la existencia de servicios que permitan monitorizar el uso de estas capacidades por parte de Lantik S.A. M.P.

- Ubicación geográfica de sus datos (incluidos backups y almacenamiento de logs), antes y durante el suministro del servicio.

- El acceso y análisis de logs, registros de acceso y cualquier otra información que pudiera ser solicitada por parte de Lantik S.A. M.P. para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales. En caso de incidente de seguridad, toda la información requerida (configuración, logs, etc...) de los equipos físicos, dispositivos de red, servicios compartidos y dispositivos de seguridad debe ser entregada a Lantik S.A. M.P.

Resolución del Contrato

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de cualesquiera de las presentes disposiciones podrá ser motivo de resolución del contrato de manera unilateral.

Fuero

Ambas partes se someten, con renuncia a su fuero propio si lo tuvieran, a los Juzgados y Tribunales de Bilbao para la interpretación de cualquier cuestión litigiosa que se derive de este contrato.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Teléfono: 94 406 8900

Sin./Fdo.: JOSE IGNACIO HERNANDEZ GARCIA - 2024-11-19
IKUSPEGI TEKNOLOGIKOKO ARLOA
VISIÓN TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: JUAN IGNACIO NOGALES GONZALEZ - 2024-11-20
USTIAPENA
EXPLOTACIÓN

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2024-11-20
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: JAVIER AZUMENDI CALABAZA - 2024-11-20
PLATAFORMA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2024-11-20
SEGURTASUN ETA TEKONOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

6 ANEXO A. REQUISITOS (SOBRE C)

Es requisito imprescindible que **todas** las empresas licitadoras presenten debidamente cumplimentada la tabla de requisitos de la oferta incluida a continuación (ANEXO A). En caso contrario la oferta será excluida de la licitación.

Requisitos técnicos

Requisito	Cumple (Sí/No)	Descripción
Solución completa del mismo fabricante, es decir, la plataforma deberá cumplir con todos los requisitos técnicos y funcionales requeridos en una única solución integral del fabricante de la solución presentada.		
Plataforma desplegada en cloud privada del fabricante y gestionada por el propio fabricante de la solución.		
Solución en cloud privada con arquitectura multi-instancia, con lo que se garantiza nodos de aplicaciones y base de datos independientes para cada organización.		
La solución en cloud privada debe proporcionar una instancia en producción y dos instancias no productivas en centros de datos del propio fabricante.		
Solución en cloud privada, con al menos la instancia de producción, en alta disponibilidad activo-activo, redundado y ubicado en 2 centros de datos distintos y cada centro de datos con la capacidad de soportar la carga de ambos. Se deberá garantizar la alta disponibilidad de todos los componentes del sistema (tanto de la solución, datos, cloud, ...) y la solución deberá disponer de un mecanismo de recuperación ante desastres a través de mecanismos de respaldo y recuperación.		
Sistema propio de backup/restore incluido en la solución y gestionado por el fabricante de la		

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

solución. Como mínimo, se deberá realizar una copia de seguridad completa semanal y una copia se seguridad diferencial diaria en todos los entornos. Las copias de seguridad se deberán almacenar en los mismos centros de datos donde se encuentran los datos de la solución CMDB.		
Los centros de datos del propio fabricante en la que se ubicará la nueva plataforma y los técnicos que den servicio a esta, deberán estar ubicados y residentes en la Unión Europea. En la documentación técnica (Sobre C), se deberá indicar la ubicación de estos centros de datos, así como la de los técnicos de la solución del fabricante.		
Solución que permita su escalabilidad, es decir, con posibilidad de ampliar sus recursos debido a su crecimiento e independientemente de la ubicación de los centros de datos.		
Solución en entorno web disponible para ser utilizado desde distintos dispositivos (incluidos tablets y móviles) y accesible desde diferentes navegadores (Microsoft Edge, Firefox, Chrome, etc).		
Solución con la posibilidad de personalizar el idioma por defecto para cada usuario.		
Para la comunicación, administración y movimientos de los datos entre las instancias de la solución cloud y la infraestructura de Lantik, se deberá instalar un servidor virtual VMware en la red de Lantik, cuyo sistema operativo deberá ser Microsoft Windows Server 2022 o Red Hat Enterprise Linux RHEL 9.4, como mínimo, cumpliendo así con los estándares tecnológicos de Lantik.		
La comunicación de los datos entre las instancias de la solución cloud y el servidor virtual VMware ubicado en Lantik, deberá ser cifrada de extremo a extremo a través de HTTPS con TLS 1.2 o superior.		

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Integración con Microsoft Active Directory de Lantik, con acceso a la solución mediante Single Sign-On (SSO) y autenticación multifactor (MFA).		
La solución permitirá mediante perfiles de usuario o roles, gestionar los permisos de acceso, gestión de autorizaciones, etc. a las diferentes funcionalidades de la solución.		
La solución dispondrá de un módulo de auditoría que registrará las consultas realizadas por los usuarios y permitirá realizar una auditoría de la información gestionada, garantizando cuando se ha realizado un cambio de configuración (auditoria del dato).		
La solución dispondrá de la posibilidad de creación de cuadros de mando a partir de la información existente en la plataforma, desde la cual se podrán definir métricas e indicadores.		
La solución dispondrá de un resumen de alertas y métricas definidas para priorizar el trabajo en función de la urgencia, criticidad, acuerdos de nivel de servicio (ANS), etc.		
Desde la solución se podrán visualizar los servicios y su salud, mapas de servicio y alertas, además de resolverlas mediante recomendaciones personalizadas.		
Solución con una política de actualizaciones periódica y definida. Como mínimo, con una actualización anual y sin coste adicional. Las actualizaciones se realizarán en toda la plataforma, no en las soluciones o módulos independientes y con un tiempo de inactividad mínimo o nulo y en todas las instancias. Las actualizaciones se deberán realizar tras previa notificación y tras la aprobación por parte de Lantik.		
La empresa fabricante de la solución CMDB deberá tener sus sistemas de información certificados en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) en el ámbito		

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

de la Administración electrónica en categoría ALTA. Esta certificación se deberá entregar junto a la documentación técnica (Sobre C).		

Requisitos funcionales

Requisito	Cumple (Sí/No)	Descripción
La solución deberá ser capaz de descubrir, reconciliar y registrar la información de la infraestructura y gestión del servicio mediante elementos denominadas Configuration Items o elementos de configuración (en adelante CI).		
La solución incluirá una herramienta del mismo fabricante para la configuración y poblado de la CMDB de manera automatizada.		
La solución debe permitir configurar y gestionar diferentes tipos de CI, garantizando la visualización histórica de los datos de configuración durante todo el ciclo de vida del CI.		
La solución debe permitir gestionar los tipos de CI de tipo "tecnológico" (hardware o software) y tipo "lógico" (aplicación y servicio).		
La solución debe permitir hacer seguimiento y dar contexto histórico de la información para los diferentes tipos de CI de manera paramétrica dependiendo de su diversidad. Por ejemplo, la información a rastrear para los componentes de hardware puede ser diferente en número y contenido de la información a rastrear para los componentes del software.		
La CMDB debe permitir la creación de nuevas clases y atributos de los CI.		
La solución debe permitir la importación de CIs desde hojas de Excel.		

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

La solución se debe basar en un único modelo de datos con una taxonomía estándar, una semántica predefinida, un formato coherente, normas de calidad de datos y procesos comunes que permita contextualizar los elementos de configuración (CI) en las aplicaciones y servicios de negocio que soportan. Dicho único modelo de datos será común en la CMDB, en el descubrimiento y en el modelado de servicios.		
La solución deberá disponer de un módulo específico de gestión de las suscripciones, desde la cual y como mínimo se podrá comprobar en todo momento las suscripciones y el uso que se está realizando.		
La solución debe ser capaz de descubrir automáticamente las configuraciones de hardware y software de los servidores (incluido los ficheros de configuración), redes y equipos de almacenamiento presentes en la infraestructura de Lantik.		
La solución debe poder descubrir servidores Windows y Linux en arquitectura física y virtual, y dispositivos de red.		
La solución debe incluir modos de descubrimiento basados en agentes y sin agentes.		
La solución debe incluir capacidades de descubrimiento de recursos en la nube (por ejemplo, Azure, IBM, etc.) y llenado automático de la CMDB de la plataforma.		
El descubrimiento debe incluir un enfoque basado en eventos para utilizar eventos del proveedor de la nube o VMware para actualizar automáticamente la información de recursos más reciente en la CMDB.		
La solución debe proporcionar una vista topológica de las relaciones entre los CI, incluyendo también las relaciones con las tareas asociadas que podrían		

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ser gestionadas en la misma plataforma (por ejemplo, incidente, incidente de seguridad, cambio, etc.)		
La solución debe incluir conectores certificados para importar los circuitos integrados y las relaciones entre ellos desde fuentes externas como por ejemplo conector certificado para el APM Dynatrace corporativo de Lantik.		
La solución de descubrimiento debe proporcionar visibilidad de plataformas de contenedores como OpenShift y sus componentes. Esta visibilidad debe ser en tiempo real y no programada para disponer de una CMDB actualizada.		
La solución debe disponer de un motor de identificación y reconciliación para asignar con precisión los datos descubiertos a los CI y evitar los CI duplicados.		
La solución debe permitir el descubrimiento de certificados digitales, su seguimiento en la CMDB y la gestión de su ciclo de vida.		
La solución debe proporcionar paneles para realizar un seguimiento del proceso de caducidad de los certificados y debe permitir generar y asignar tareas automáticamente a medida que se acerca la fecha de caducidad de estos.		
La solución debe detectar certificados digitales (TLS, SSL) en la red y automatizar las tareas relacionadas con la administración de PKI, incluida la automatización de la solicitud, renovación y revocación de certificados TLS a través de políticas.		
El descubrimiento debe detectar las relaciones ascendentes y descendentes de los elementos descubiertos.		
La solución debe permitir definir la configuración base de referencia de la CMDB (CI tecnológicos,		

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

lógicos y relacionales) y verificar automáticamente el cumplimiento para identificar y gestionar posibles desajustes.		
La solución además de disponer de su propia herramienta de “autodescubrimiento”, al menos, deberá ser capaz de realizar el descubrimiento y poblado de la CMDB utilizando como fuente de datos la plataforma APM de Dynatrace corporativo de Lantik, la cual se deberá integrar con la solución CMDB mediante un conector certificado del propio fabricante (apartado 4.4)		
La solución debe ser capaz de descubrir los equipos del usuario final como ordenadores personales, portátiles, impresoras, etc., aunque esta tarea no será realizada en la instalación, configuración y puesta en marcha y por lo tanto no se requieren de suscripciones para este tipo de elementos.		
La solución debe descubrir y aprovechar el aprendizaje automático para mapear las relaciones entre los componentes de TI que comprenden servicios empresariales específicos, incluso en entornos dinámicos y virtualizados, y debe monitorizar continuamente la infraestructura de TI para detectar cambios que afecten al servicio y actualizar los mapas de servicio en tiempo real.		
La solución debe permitir la creación automatizada de mapas de aplicaciones a través de un enfoque de arriba hacia abajo, es decir, simplemente proporcionando la URL de acceso a la aplicación.		
La solución debe permitir la creación automatizada de mapas de aplicaciones utilizando las etiquetas definidas en los recursos de la nube, VMware y OpenShift. Este enfoque debe permitir la agrupación de recursos proporcionando etiquetas o grupos de etiquetas específicos.		
La solución debe disponer de sugerencias automáticas de servicios. Por tanto, debe sugerir mapas de servicios potenciales mediante el análisis		

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

de los datos descubiertos mediante Machine Learning. La solución debe sugerir tanto los puntos de entrada como las conexiones entre los CI, asignando un nivel de confianza a la propia sugerencia.		
La solución debe proporcionar un panel unificado que proporcione capacidades de desglose y métricas para realizar un seguimiento de la gravedad de los eventos.		
La solución no solo debe crear automáticamente alertas procesables a partir de eventos de infraestructura capturados por herramientas de supervisión de terceros, sino que también debe asignar alertas a elementos y servicios de configuración y mostrar una vista consolidada de todos los eventos que afectan al servicio.		
La solución debe ser capaz de supervisar el rendimiento del servicio y la experiencia del usuario con métricas de confiabilidad del sitio que proporcionen datos de métricas como SLAs para obtener visibilidad de rendimiento del servicio.		
La solución deberá disponer de una inteligencia de métricas que permita detectar anomalías y prevenir potenciales paradas de servicio basándose en datos históricos mediante capacidades de Machine Learning cuya propiedad deberá ser del mismo fabricante y no de terceros.		

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QZUH-ZWO0-2UCP-QD2G
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.