4362 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Infraestructuras

ÍNDICE

1 OBJETO 4

2 PRESUPUESTO 4

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 5

3.1 Tareas a realizar 5

3.2 Control y Seguimiento 6

3.3 Modelo organizativo 6

3.3.1 Funciones de la empresa adjudicataria 6

3.4 Fases del servicio 8

3.5 Condiciones especiales de compatibilidad 9

4 CONDICIONES PARTICULARES 10

4.1 Plazo de entrega 10

4.2 Prórroga 10

4.3 Garantía 10

4.4 Penalizaciones 10

4.5 Forma de pago 10

4.6 Horario del servicio 11

4.7 Metodología y documentación 11

4.7.1 Modelo de gestión 11

4.8 Propuesta técnica (estructura) 12

4.9 Criterios de adjudicación 13

4.9.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 13

© Lantik

4.9.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 14

4.10 Perspectiva de género 15

4.11 Seguridad de la información 15

4.11.1 Contrato, acuerdo de confidencialidad, Normativa de seguridad para empresas proveedoras, y protección de datos de carácter personal..... 15

4.11.2 Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación19

4.11.3 Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik..... 20

4.11.4 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”..... 20

4.11.5 Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación. 20

4.11.6 Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica..... 20

4.11.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto 21

4.11.8 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 21

4.11.9 Evidencias de buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación . 21

4.11.10Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad..... 21

4.12 Confidencialidad..... 22

© Lantik

1 OBJETO

En la actualidad, el personal del área de Infraestructuras de Lantik realiza, entre otras funciones, la prescripción tecnológica de las infraestructuras a usar por la DFB y resto de entidades a las que Lantik presta servicio.

Debido a la creciente demanda de nuevas soluciones tecnológicas (tanto software como hardware), y a la carga de trabajo generada por la gestión de las actuales, se requiere de la contratación de un servicio de apoyo en la realización de determinadas tareas a decisión del equipo de Infraestructuras responsable de la gestión de este servicio. Esto permitirá, a su vez, incrementar el nivel de proactividad a la labor de prescripción tecnológica que actualmente prestamos.

2 PRESUPUESTO

El precio total no podrá ser superior a: Importe neto **570.000,00 euros**. IVA (%) 21. Importe total **689.700,00 euros.**

El servicio a contratar va a constar de dos perfiles:

1. Perfil de consultoría tecnológica.
2. Perfil de labores de gestión.

Cada licitador deberá proporcionar los costes desglosados para cada uno de los perfiles atendiendo a los siguientes umbrales máximos:

a) Coste unitario de hora para el perfil 1: máximo de 65€/h.

b) Coste unitario de hora para el perfil 2: máximo de 40€/h.

Deberá tenerse en cuenta que, dado que es una prestación de servicios sin compromiso de consumo alguno, la facturación se realizará en base a lo consumido.

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

© Lantik

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Tareas a realizar

Al menos, se realizarán las siguientes acciones para cada tipo de perfil:

Perfil de consultoría tecnológica:

- Realizar tareas de vigilancia tecnológica en el ámbito de las infraestructuras, lo cual supone recabar información tecnológica relevante y presentar un informe con la periodicidad que se determine.
- Realizar estudios de soluciones y diseños de arquitectura en el ámbito de las infraestructuras TIC (servidores, bases de datos, software específico, puesto de trabajo, comunicaciones, etc.), puesto de trabajo y departamental, multimedia y otros, prestando especial importancia en materia de seguridad
- Proponer soluciones TIC, tanto para el uso en el ámbito interno de Lantik, como en el del cliente final.
- Estudios sobre compatibilidades entre productos (realización de matrices de compatibilidad).
- Evaluación de tecnologías y su integración con plataforma del Lantik.
- Apoyo en pruebas de concepto.
- Apoyo en proyectos tecnológicos.
- Colaboración en la redacción de especificaciones tecnológicas para su posterior licitación.
- Actualización del manual de estándares tecnológicos de la DFB.
- Llevar a cabo labores de formación y transferencia de conocimiento a las personas que Lantik determine.
- Revisión de cambios en la legislación vigente y otras normativas, que puedan tener impacto en el ámbito tecnológico, informando al equipo de Lantik, llevando a cabo si así se aprueba por Lantik, estudios de aplicación.
- Elaboración de la documentación requerida por el equipo de Lantik, como pueden ser guías de configuración, guías de buenas prácticas, informes para personas usuarias finales, etc.
- Soporte a incidencias de nivel avanzado cuando Lantik así lo requiera.
- Cualquier otra tarea similar a las anteriores, que ayude a conseguir los objetivos del área.

Perfil de labores de gestión:

- Gestiones relacionadas con la adquisición, renovación y mantenimiento de productos ya existentes (renovaciones).
- Codificación de productos hardware y software (inversiones).
- Apoyo en el seguimiento del PAC (Plan Anual de Contratación).

© Lantik

- Seguimiento de tareas de gestión de informes.
- Apoyo en distintas labores, como recogida de información, seguimiento de indicadores, labores de la gestión diaria, mantenimiento de documentación, etc.
- Otras tareas de gestión bajo demanda.

3.2 Control y Seguimiento

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y adoptar las medidas correctoras necesarias se realizarán reuniones periódicas, así como los informes de seguimiento que Lantik determine.

3.3 Modelo organizativo

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización necesaria para poder acometer con éxito el servicio solicitado.

3.3.1 Funciones de la empresa adjudicataria

Responsable del servicio (gestión y control)

- Control y seguimiento de la totalidad de los servicios cuya ejecución esté a cargo de la empresa adjudicataria.
- Centralizar y coordinar las relaciones con Lantik en todo lo relativo a la gestión del servicio.
- Dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad,
- Garantizar que la documentación generada sigue las normas establecidas en Lantik y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas.
- Aseguramiento de la mejora continua.

Responsables técnicos

- Coordinación del equipo de trabajo. Dirección del equipo del que se dispone para alcanzar los objetivos de cada petición.
- Planificación del servicio, con las personas responsables técnicos de Lantik.
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos y del plazo de realización.
- Garantizar la elaboración y entrega de la documentación requerida.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa externa que sea de aplicación.
- Visión de la evolución de las peticiones bajo su responsabilidad, actualizando la información en los sistemas que Lantik determine.
- Propuesta de nuevas tareas a realizar.
- Aseguramiento de la mejora continua.

© Lantik

Responsabilidades de la empresa adjudicataria:

- Puesta en marcha y cumplimiento del servicio.
- Disponer, gestionar y mantener actualizada la infraestructura local necesaria para la prestación del servicio.
- Analizar cada demanda de trabajo y estimar el esfuerzo necesario para su ejecución.
- Facilitar a Lantik las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Lantik el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Lantik los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio.
- Incorporar semanalmente el avance de los trabajos realizados mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik.
- Garantizar la comunicación suficiente para que las personas responsables de Lantik dispongan del conocimiento necesario.
- En todos los casos, a no ser que se autorice expresamente y para un tema puntual, será obligatorio acudir con personal de Lantik designado por las personas de Lantik responsables del servicio, a cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales.
- Asignar al servicio las personas técnicas que cumplan con el perfil profesional requerido.
- Alimentar los sistemas de información acordados para asegurar la calidad del servicio.

© Lantik

3.4 Fases del servicio

FASE 1: diagnóstico

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Lantik y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este.

Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos.

FASE 2: transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

Los servicios incluidos en estas dos primeras fases no serán facturables. La suma de la duración de ambas fases no podrá ser superior a un mes.

FASE 3: inicio del servicio - ejecución

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora.

FASE 4: entrega

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Lantik el software, los documentos de trabajo, la documentación técnica y la infraestructura necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato para poder volver a asumir el mantenimiento delegado. Los servicios incluidos en esta fase no serán facturables ya que se la entrega debiera realizarse durante la FASE 3.

FASE 5: 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 de lo necesario.

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.
- La empresa adjudicataria verificará que la documentación está actualizada.

© Lantik

3.5 Condiciones especiales de compatibilidad

Según dicta la LCSP en el Artículo 70. Condiciones especiales de compatibilidad.

1. El órgano de contratación tomará las medidas adecuadas para garantizar que la participación en la licitación de las empresas que hubieran participado previamente en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato o hubieran asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación, no falsee la competencia. Entre esas medidas podrá llegar a establecerse que las citadas empresas, y las empresas a ellas vinculadas, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio, puedan ser excluidas de dichas licitaciones, cuando no haya otro medio de garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de trato.
   En todo caso, antes de proceder a la exclusión del candidato o licitador que participó en la preparación del contrato, deberá dársele audiencia para que justifique que su participación en la fase preparatoria no puede tener el efecto de falsear la competencia o de dispensarle un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.
   Entre las medidas a las que se refiere el primer párrafo del presente apartado, se encontrarán la comunicación a los demás candidatos o licitadores de la información intercambiada en el marco de la participación en la preparación del procedimiento de contratación o como resultado de ella, y el establecimiento de plazos adecuados para la presentación de ofertas.
   Las medidas adoptadas se consignarán en los informes específicos previstos en el artículo 336.
2. Los contratos que tengan por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de cualesquiera contratos, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, no podrán adjudicarse a las mismas empresas adjudicatarias de los correspondientes contratos, ni a las empresas a estas vinculadas, en el sentido establecido en el apartado anterior.

Por todo ello, y teniendo en cuenta las características y contenido de los trabajos objeto de esta licitación, los adjudicatarios correspondientes (ya sea de forma individual o en UTE, así como las empresas vinculadas, conforme al artículo 42 del Código de Comercio) no podrán concurrir a las licitaciones en las que hayan participado. Mediante la presentación de oferta en este expediente, los licitadores aceptan y consienten expresamente y sin reservas esta condición.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

La duración del contrato será de 1 año desde la fecha de firma de este.

4.2 Prórroga

El contrato será prorrogable anualmente de forma opcional hasta un máximo de 4 prórrogas.

4.3 Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de un año.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de Lantik, S.A. los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o entregas parciales.

4.4 Penalizaciones

El incumplimiento en la fecha de prestación del servicio tras una solicitud de reserva realizada (detallada en el apartado 3.1) conllevará una penalización del 0,06% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe total adjudicado.

Esta penalización se establece en el artículo 193.3 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 (0,60 euros diarios por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido).

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

4.5 Forma de pago

La facturación se realizará de forma mensual, bajo consumo, detallando todos los servicios prestados durante el mes. El pago se materializará previa presentación de dicha factura dentro de los 30 días a partir de recepción de esta, tras la conformidad por parte de LANTIK a dichos servicios.

© Lantik

4.6 Horario del servicio

El horario mínimo requerido del servicio todas las semanas del año, excluidos festivos en Bilbao, será:

INVIERNO (de lunes a jueves)

Periodos: del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de septiembre al 31 de diciembre.

Horario: de 8:00 a 18:00.

INVIERNO (viernes) y VERANO

Periodo: del 1 de julio al 31 de agosto y todos los viernes del año.

Horario: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

El tiempo de respuesta dentro del horario de servicio deberá ser inmediato. (Definido como el tiempo que pasa desde que se envía una comunicación y se recibe una respuesta.)

No obstante, también se requiere una ventana de atención 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de alguna persona responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia.

Si Lantik solicitara alguna intervención fuera del horario de servicio, los trabajos se podrán facturar con un coeficiente de 1,5 sobre los precios unitarios establecidos.

4.7 Metodología y documentación

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik relativos al servicio demandado.

4.7.1 Modelo de gestión

El modelo de gestión, cuya propuesta inicial deberá ser planteada por la empresa licitadora, deberá incluir los siguientes elementos:

Modelo Organizativo

La empresa licitadora presentará la estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio.

En ella se incluirán las líneas generales de la composición del equipo de trabajo describiendo la estructura organizativa del mismo en función de los servicios y actividades a desempeñar.

Modelo Operativo

La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento.

© Lantik

En la propuesta de funcionamiento y en una sola hoja a modo de esquema gráfico se debe reflejar el modelo operativo (procedimiento a seguir) en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Lantik y por parte de la empresa licitadora, identificando las herramientas (de Lantik o propias) que se utilizarán para cada una de ellas.

Gestión del Servicio

La empresa licitadora será responsable de proporcionar de forma periódica los informes acordados y que serán utilizados como parte del seguimiento.

La empresa licitadora deberá proponer modelos de informes de seguimiento del Servicio.

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik para la gestión de las peticiones asignadas. La información se actualizará periódicamente pudiendo ser diaria, semanal o mensual según necesidades. Podrá complementar la información de dichos sistemas con sus propias herramientas si así lo considerase y Lantik lo aprueba.

Si la empresa licitadora tuviera previsto incorporar herramientas propias para realizar el seguimiento del servicio se deberá incorporar la información detallada a continuación, así como el grado de accesibilidad a las mismas por parte de Lantik para consultar el estado de los trabajos y las métricas que en ellas se registren.

- Nombre de la herramienta.
- Plataforma en la que funciona.
- Razones para su utilización.
- Valor añadido que aportaría.
- Posibilidad de acceso desde Lantik.
- Requisitos de conexión.

4.8 Propuesta técnica (estructura)

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 60 páginas** y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción
- Descripción servicio
    - Modelo organizativo
    - Modelo operativo por cada tipo de servicio
    - Gestión del servicio
    - Fases del servicio.

No contabilizará en las 60 páginas la información necesaria sobre el equipo técnico presentado.

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

© Lantik

4.9 Criterios de adjudicación

Con carácter general, se aplicarán los siguientes criterios de adjudicación:

4.9.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica: hasta un máximo de 55 puntos

Las empresas licitadoras deberán incluir en la oferta los costes detallados para los distintos elementos:

- **Importe hora del perfil de consultoría tecnológica (40 puntos):**

  Se podrá mejorar el precio máximo de licitación de 65€/h y se puntuará con 2 puntos cada 0,25€/hora de mejora o proporcional, hasta un máximo de 40 puntos, a los precios sin IVA.

- **Importe hora del perfil de labores administrativas (15 puntos):**

  Se podrá mejorar el precio máximo de licitación de 40€/h y se puntuará con 1 punto cada 1€/hora de mejora o proporcional, hasta un máximo de 15 puntos, a los precios sin IVA.

Criterio Social: hasta un máximo de 10 puntos

Compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos.

Se valorará con 10 puntos las propuestas de las empresas licitadoras que impliquen compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con mayor compromiso de contratación indefinida y el resto de las propuestas de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo (25%) que se ha establecido como condición esencial de ejecución.

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

Siendo:

- Pi : Puntuación correspondiente al licitador i
- Ofi : Oferta de contratación indefinida comprometida por el licitador i
- Ofmax: Máxima contratación indefinida de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik S.A.
- Pmáx : Máxima puntuación posible para el criterio analizado

© Lantik

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

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

Propuesta técnica: hasta un máximo de 35 puntos

Se puntuarán:

- Metodología (25 puntos).
    - Soporte (10 puntos).
    - Interlocución (10 puntos).
    - Transferencia de conocimiento (5 puntos).
- Organización (10 puntos).

Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 10 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

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

© Lantik

4.10 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

4.11 Seguridad de la información

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

El contrato a firmar entre el tercero y Lantik, contendrá al menos el reconocimiento explícito por parte del tercero del conocimiento y compromiso de cumplimiento de la Normativa de Seguridad y Código de Conducta Informático para proveedores.

El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en Lantik, previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo, de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

Por otro lado, en el caso de que el servicio vaya a tratar datos de carácter personal se incluirá en el pliego de especificaciones técnicas el apartado “Protección de datos de carácter personal” de este epígrafe, teniendo en cuenta que existen apartados en azul que deberán ser cumplimentados por la persona responsable de la elaboración del pliego.

Protección de datos de carácter personal

Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita al adjudicatario que resulte encargado del tratamiento, para tratar por cuenta de Lantik SA, como encargado de tratamiento de los datos cuyo responsable de tratamiento es la Diputación Foral de Bizkaia] los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio.

El tratamiento consistirá en apoyo a los servicios de instalación y configuración

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, Lantik SA como encargado de tratamiento de los datos cuyo responsable de tratamiento es la Diputación

© Lantik

Foral de Bizkaia, pone a disposición de la entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación:

- Información contenida tanto en equipos como servidores objeto de dicho tratamiento

Duración

Tendrá una duración de 2 años.

Una vez finalice el tratamiento, el encargado del tratamiento deberá suprimir o devolver al responsable los datos personales de acuerdo a lo previsto en el siguiente apartado relativo a obligaciones del encargado, y en todo caso, no deberá conservar ninguna copia en su poder salvo autorización expresa del responsable.

Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y el personal de su organización se obliga a:

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

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

   - Nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del delegado de protección de datos.
   - Categorías de tratamientos efectuados por cuenta del responsable.
   - Una descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad, en caso de que proceda su aplicación, relativas a:
     - Seudonimización y el cifrado de datos personales.
     - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
     - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
     - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa del 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 al responsable de la exigencia de manera previa y específica.

e) Subcontratación

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

© Lantik

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 60 días laborables, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la entidad subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en el contrato/encargo y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado de tratamiento regular la relación jurídica con el subencargado mediante un instrumento jurídico que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones del contrato/encargo.

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.”

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

g) 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 del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.

h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal del encargado de tratamiento autorizado a tratar datos personales.

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

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

k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos (Art. 33.2 del RGPD).

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas ,a través de correo electrónico a la

© Lantik

persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia (En concreto, descripción y potenciales consecuencias de la incidencia, categoría y número aproximado de personas afectadas, medidas adoptadas para revertir y mitigar incidencia).

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

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

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

n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en el cumplimiento de las obligaciones de este último.

o) Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

p) Implantar las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.

q) Destino de los datos:

Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. La correcta destrucción se acreditará mediante entrega de certificado al responsable del tratamiento.

r) Si un encargado 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).

Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

a) Entregar al encargado 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 del encargado.

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

d) Realizar una evaluación del impacto en la Protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.

e) Realizar las consultas previas que corresponda.

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 del adjudicatario tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a

© Lantik

soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

II. Deber de secreto

El personal del adjudicatario 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 del adjudicatario queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. El Adjudicatario se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

III. Medidas de seguridad

El adjudicatario se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones de Lantik S.A. En concreto:

El personal del adjudicatario está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

El adjudicatario garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

IV. Garantía de confidencialidad

El adjudicatario certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

V. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

El adjudicatario que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por el adjudicatario o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.”

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

Lantik establecerá los mecanismos de control y securización interna que considere en su propia infraestructura, por ejemplo, asignación de usuarios temporales, rutado específico, perímetros de seguridad, etc.

© Lantik

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

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Producción de Lantik, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados a la mayor brevedad.

4.11.4 Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores"

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

4.11.5 Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento del Dpto. de Producción de Lantik, la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base a una de las norma de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como la ISO 27001.

4.11.6 Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

La empresa adjudicataria del servicio asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) establecidas en el Anexo II del ENS, en las dimensiones de seguridad que le apliquen y según el nivel de clasificación determinado en cada caso.

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

4.11.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto

Para asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio o proyecto contratado, la empresa oferente deberá plasmar en la oferta presentada los siguientes puntos:

- Niveles de disponibilidad de los elementos (personas, equipos…) ofertados para el servicio, en el caso de que no se indique niveles de servicio mínimos requeridos
- Persona interlocutora por parte de la empresa proveedora en caso de incidentes de seguridad
- Procedimiento de notificación y aprobación de cambio en el servicio o proyecto contratado.
- En el caso que se indique que para el servicio o proyecto contratado son necesarios niveles de servicio mínimos, bien por sus propias características o por el impacto en servicios que preste Lantik con compromisos de nivel de servicio, se deberán presentar evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora…) que garantice que se cumplan esos niveles de servicio.

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Producción de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto; para ello deberá cumplimentar el formulario correspondiente que le será entregado, por la persona responsable del servicio o proyecto por parte de Lantik.

(Formulario Formato cuestionario normativa securización de entornos disponible en el Plan de Calidad)

4.11.9 Evidencias de buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación

La empresa adjudicataria del servicio deberá evidenciar a requerimiento del Dpto. de Producción de Lantik, el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad física establecidas en el objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO27002; así como informar de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados al Dpto. de Producción de Lantik a la mayor brevedad.

4.11.10 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

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

© Lantik

4.12 Confidencialidad

La empresa contratada se obliga a guardar secreto sobre la información y documentación proporcionada o confiada a su personal, o que llegue a su conocimiento como consecuencia de la realización del trabajo. La contravención de esta cláusula será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

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

Martin Berasategui Mejías

Lantik S.A.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

martin.berasategui@bizkaia.eus

Teléfono: 944068900

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2021-01-11
AZPIEGITUREN ARLOA
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2021-01-11
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO

© Lantik

Bizkaia
lantik

Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

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

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

ER-2023/2005
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.

ER-0739/2006
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.

ER-0811/2008
La Atención al Cliente.