5441 - PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Atención y Digitalización del Negocio

Departamento de Atención y Gestión del Negocio

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 5
2 OBJETO 5
3 PRECIO POR UNIDADES 6
4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 6
4.1 Alcance 6
4.2 Roles 7
4.3 Equipo técnico 8
4.4 Fases del servicio. 18
4.5 Responsabilidades de la empresa adjudicataria 18
4.6 Horario del servicio 19
4.6.1 Necesidades puntuales 19
4.7 Niveles del servicio 20
4.7.1 Indicadores de Servicio 20
4.8 Control y Seguimiento 21
4.8.1 Informes de Seguimiento 21
5 CONDICIONES PARTICULARES 22
5.1 Modelo de gestión 22
5.2 Propuesta técnica (estructura) 22
5.3 Equipo de trabajo 23
5.4 Finalización del contrato. 23
5.5 Perspectiva de género 24

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5.6 Seguridad de la información 24

5.6.1 Deber de confidencialidad 24

5.6.2 Medidas de seguridad 26

5.6.3 Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 27

5.6.4 Documentación 27

5.6.5 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 28

5.6.6 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores” 28

5.6.7 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. ... 28

5.6.8 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 29

5.6.9 Subcontratación 29

5.6.10 Coordinación en caso de incidentes y desastres 29

5.6.11 Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología 31

5.6.12 Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto 31

5.6.13 Normativa 32

5.6.14 Objeto del encargo del tratamiento 32

5.6.15 Identificación de la información afectada 32

5.6.16 Duración 33

5.6.17 Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento 33

5.6.18 Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento 37

5.6.19 Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos 37

5.6.20 Responsabilidad y causas de resolución del contrato 38

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5.6.1 Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto 38

5.6.2 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 38

5.6.3 Monitorización de las conexiones remotas 38

5.6.4 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 39

5.6.5 Teletrabajo 39

5.6.6 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 40

5.6.7 Resolución del Contrato 40

5.6.8 Fuero 40

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 ANTECEDENTES

- LANTIK S.A.M.P. (en adelante Lantik) dispone de un Centro de Atención a Personas Usuarias (en adelante, CAU), que da servicio principalmente a dos colectivos:
  - Interno (CAU 96) – Personas usuarias de la infraestructura tecnológica de Diputación Foral de Bizkaia y Entidades Forales.
  - Externo (PROGRAMAK) – Ciudadanía, que hace uso de los servicios tecnológicos que la Diputación Foral de Bizkaia y Entidades Forales ponen a su disposición.
- Su ámbito de responsabilidad se centra exclusivamente en la atención relacionada con temáticas técnico-informáticas.
- Sus objetivos principales son:
  - Atender y resolver en primera instancia tantas incidencias, consultas y peticiones como sea posible en base al conocimiento que dispone, las herramientas con las que cuenta y atendiendo a su ámbito de competencia.
    - En el caso de que no se pueda resolver la eventualidad en un primer nivel (agentes del CAU), se escala a segundos niveles (Funciones con mayor conocimiento, experiencia, etc. sobre el asunto y que puedan dar solución a la misma).
  - Fomentar el autoservicio y la automatización como herramientas clave para la mejora en el servicio de atención.
  - Centralizar, coordinar y optimizar los recursos para el correcto desempeño de sus funciones con la vocación de ser punto único de contacto con las personas usuarias y la ciudadanía.
  - Gestionar el conocimiento.
- El servicio de CAU se presta en estos momentos:
  - Principalmente por los canales telefónico y de correo electrónico, con una ratio de distribución aproximado de 56% llamadas telefónicas y 36% correos electrónicos.
  - Atiende en las lenguas oficiales del territorio histórico (euskera y castellano).
- El servicio prestado deberá ser omnicanal: Teléfono, Teams, Correo Electrónico u otros canales.

2 OBJETO

Contratación de un servicio de atención remoto omnicanal, que gestione y gobierne peticiones, consultas, incidencias, quejas, sugerencias, y problemas, de diferentes colectivos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3 PRECIO POR UNIDADES

La empresa licitadora deberá indicar un único precio/hora (sin IVA) establecido en un máximo de 35,00 €/h (sin IVA).

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 Alcance

Las actividades principales del servicio son, todo ello dentro del ámbito específico técnico-informático:

- Atención a peticiones, incidencias, consultas, problemas, quejas y sugerencias, de forma multicanal, en cualquiera de los idiomas oficiales de la CAPV, tanto a las personas usuarias de Diputación Foral de Bizkaia y sus Entidades Forales, así como a la ciudadanía.
    - Se deberá ejercer la función de punto único de comunicación con las personas usuarias del servicio, revisando y adecuando en los casos en los que sea necesario, las respuestas a cada una de las solicitudes de atención recibidas.
- Gestión del conocimiento, elaborando para ello la documentación necesaria. En este ámbito:
    - Creación de artículos de conocimiento propios del CAU.
    - Realizar labores de análisis y gobernanza de conocimiento dentro del Departamento de Atención y Gestión del Negocio.
    - Mejora continua: generación de propuestas y artículos que optimicen y simplifiquen el servicio.
- Labores de seguimiento y análisis de la actividad del Departamento de Atención y Gestión del Negocio, haciendo uso de las herramientas, informes y datos necesarios para ello.
- Gestión de comunicaciones tanto internas como externas, concretamente:
    - Elaboración, diseño, maquetación, y parametrización de las comunicaciones.
    - Uso de las herramientas corporativas que existan en Lantik, en estos momentos: Office365, HTML y Microsoft Dynamics 365.
    - Realización de labores de seguimiento, análisis y control de las comunicaciones realizadas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.2 Roles

Con el fin de realizar las actividades descritas se definen los siguientes roles:

“Responsable del servicio”.

- Funciones:
  - Control y seguimiento del servicio, para su correcta ejecución, y cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) establecidos en el Departamento de Atención y Gestión del Negocio.
  - Informar a la persona responsable en Lantik, de cualquier situación que afecte a la normal prestación del servicio contratado, como, por ejemplo: perdida de ANS, incidentes que le impidan prestar el servicio adecuadamente, etc.
  - Labores de seguimiento y análisis de la actividad del Departamento de Atención y Gestión del Negocio, haciendo uso de las herramientas, informes y datos necesarios para ello.
    - Generación de informes y uso de herramientas necesarias para esta labor.
  - Coordinación con los diferentes equipos del Departamento de Atención y Gestión del Negocio, con el objetivo de compartir y llegar a soluciones de forma conjunta.
  - Valoración del esfuerzo necesario y gestión del personal necesario en cada momento, para prestar el servicio cumpliendo los ANS exigidos. Gestión de la base de datos de conocimiento, con la responsabilidad de documentar los procesos del propio CAU y la revisión de los artículos del resto del equipo del Departamento de Atención y Gestión del Negocio, con el objetivo de disponer de un contenido actualizado y que genere valor.
  - Aseguramiento de la mejora continua.
  - Aseguramiento de la existencia de perfiles de backup con conocimientos específicos de negocio, dentro del equipo de personas “Agentes CAU” descritas a continuación.
  - Análisis de satisfacción de la persona usuaria.
  - Otras relacionadas con este rol.

“Agente CAU”.

- Funciones:
  - Atención a peticiones, incidencias, consultas, problemas, quejas y sugerencias de forma multicanal según el procedimiento establecido.
  - Revisión y adecuación de las respuestas a las personas usuarias de forma centralizada.
  - Gestionar el conocimiento.
    - Documentar la solución adecuadamente, en las herramientas corporativas correspondientes, actualmente: Atlassian Confluence, Microsoft Dynamics 365.
  - Otras relacionadas con este rol.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

“Responsable de comunicación”.

- Funciones:
  - Elaboración, maquetación y parametrización de contenidos.
    - Herramientas de uso actual: Office 365, HTML, Microsoft Dynamics.
  - Emisión y gestión de comunicaciones.
  - Seguimiento, análisis de datos, impulsando procesos de mejora continua.
  - Otras relacionadas con este rol.

4.3 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 presentan 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 con un equipo técnico estable compuesto por 16 personas que cubran la siguiente experiencia y certificaciones:

- **Dos personas** para el rol “**Responsable del servicio**” que acrediten:
  - Titulación FP II o superior.
  - Experiencia mínima de 3 años en la gestión de servicios técnicos de atención técnica-informática remota.
  - Certificación en “ITIL® Service Operation”.
  - Certificación en “Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant” o equivalente.

- **Doce personas**, para el rol “**Agente CAU**” que acrediten:
  - Las 12 personas deberán tener:
    - Titulación FP II o superior
    - Haber trabajado con las siguientes herramientas durante al menos 1 año:
      - Windows 10.
      - Microsoft O365.
      - Navegadores Edge, Firefox, Chrome.
      - Otros elementos de ofimática como: Adobe Reader y Emulación 3270.
      - BMC ARS Remedy (herramienta de ticketing).
  - Al menos 8 personas deberán cumplir los siguientes requisitos:
    - 2 años de experiencia en el desempeño de servicios de atención técnica-informática remota.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Certificación en “ITIL® Foundation”
- Certificación en MCSA W10 ó Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate ó Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate.
- MCSA O365 o Microsoft Office Specialist: Asociado (Office 365 y Office 2019) ó Microsoft 365 Certified: Teamwork Administrator Associate ó Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate.
- Certificación B2 o superior en euskera.

- **Dos personas** para el rol **“responsable de comunicación”** que acrediten:
  - Titulación superior (Grado en Periodismo, en Comunicación Audiovisual, en Marketing y Publicidad o similar).
  - Experiencia mínima de 3 años en la generación de contenidos.
  - Experiencia mínima de 3 años en diseño gráfico.
  - Haber ejecutado proyectos de comunicación digital durante al menos 3 años.
  - Certificación C1 o superior en euskera.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

TABLA RESUMEN “Responsable del servicio”

Id. (1)	Titulación	3 años en la gestión de servicios técnicos de atención técnica-informática remota	Certificación en “ITIL® Service Operation” (2)	Certificación en “Microsoft Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant” o equivalente (2)
1	(Nombre)	(Meses)	(Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)
2	(Nombre)	(Meses)	(Fecha de emisión)	(Nombre / (Fecha de emisión)

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

(2) Presentar certificación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA RESUMEN 1 “Agente CAU”

Id. (1)	Titulación	2 años de experiencia en el desempeño de servicios de atención técnica-informática remota	Certificación en “ITIL® Foundation” (2)	Certificación en MCSA W10 ó Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate ó Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate (2)	MCSA O365 o Microsoft Office Specialist: Asociado (Office 365 y Office 2019) ó Microsoft 365 Certified: Teamwork Administrator Associate ó Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate	Certificado B2 o superior en euskera (2)
3	(Nombre)	(Meses)	(Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)	(Fecha de emisión)
4	(Nombre)	(Meses)	(Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)	(Fecha de emisión)
...	(Nombre)	(Meses)	(Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)	(Fecha de emisión)
14	(Nombre)	(Meses)	(Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)	(Nombre) / (Fecha de emisión)	(Fecha de emisión)

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

(2) Presentar certificación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA RESUMEN 2 “Agente CAU”

Id. (1)	1 año Windows 10	1 año Microsoft O365	1 año Navegadores Edge, Firefox, Chrome	1 año Adobe Reader y Emulación 3270	1 año BMC ARS Remedy (herramienta de ticketing)
3	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Meses)
4	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Meses)
...	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Meses)
14	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Meses)

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

(2) Presentar certificación.

TABLA RESUMEN “Responsable de comunicación”

Id. (1)	Titulación	3 años en la generación de contenidos	3 años en diseño gráfico	Haber ejecutado proyectos de comunicación digital durante al menos 3 años	Certificado C1 o superior en euskera (2)
15	(Nombre)	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Fecha de emisión)
16	(Nombre)	(Meses)	(Meses)	(Meses)	(Fecha de emisión)

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

(2) Presentar certificación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE “Responsable del servicio” (una tabla por persona)

Id. (1)	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo			3 años en la gestión de servicios técnicos de atención técnica-informática remota
		Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Suma (meses)	Descripción de tareas realizadas
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 “Responsable del servicio”).

(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 “Responsable del servicio”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE 1 “Agente CAU” (una tabla por persona)

Id. (1)	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo			2 años de experiencia en el desempeño de servicios de atención técnica-informática remota
		Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Suma (meses)	Descripción de tareas realizadas
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 “Agente CAU”).

(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 1 “Agente CAU”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE 2“Agente CAU” (una tabla por persona)

Id. (1)	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia					
		Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Windows 10	Microsoft O365	Edge, Firefox, Chrome	Adobe Reader, Emulación 3270	BMC ARS Remedy	Descripción de tareas realizadas
x		mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses	
…		mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses	
TOTAL				∑ meses (3)	∑ meses (3)	∑ meses (3)	∑ meses (3)	∑ meses (3)	

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

(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 2 “Agente CAU”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE 2 “Agente CAU” (una tabla por persona)

Id. (1)	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo			2 años de experiencia en el desempeño de servicios de atención técnica-informática remota
		Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Suma (meses)	Descripción de tareas realizadas
x		mm/aaaa	mm/aaaa		
x		mm/aaaa	mm/aaaa		
…		mm/aaaa	mm/aaaa		
TOTAL				∑ meses (3)	

(4) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (deberá coincidir con el Id de la TABLA RESUMEN “Agente CAU”).

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

(6) El total de meses deberá coincidir con el valor de la TABLA RESUMEN “Agente CAU”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE “Responsable de comunicación” (una tabla por persona)

Id. (1)	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia			
		Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	3 años en la generación de contenidos	3 años en diseño gráfico	Proyectos de comunicación digital durante al menos 3 años	Descripción de tareas realizadas
x		mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	∑ meses	
…		mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	∑ meses	
TOTAL				∑ meses (3)	∑ meses (3)	∑ meses (3)	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN “Responsable de comunicación”).

(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 “Responsable de comunicación”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.4 Fases del servicio.

El servicio se prestará en fases. A continuación, se describe cada una de estas.

FASE 1: diagnóstico y transferencia

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; con el fin de realizar una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

Se recopilarán los procedimientos, instrucciones técnicas, buenas prácticas, y los indicadores definidos.

Los servicios incluidos en esta fase no serán facturables y su duración no podrá ser superior a un mes.

FASE 2: Servicio

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.

FASE 3: 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 mantenimiento de los sistemas instalados durante la vigencia del contrato.

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 (FASE 2) para poder volver a asumir el mantenimiento delegado.

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.

4.5 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

Las responsabilidades de la empresa adjudicataria serán, entre otras:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Puesta en marcha y cumplimiento del nivel de servicio.
- Disponer, gestionar y mantener actualizada la infraestructura local necesaria para la prestación del servicio.
- Garantizar la comunicación para que las personas responsables del servicio de Lantik cuenten con la información suficiente para gestionar adecuadamente el servicio.
- Las dos personas con el rol “responsable del servicio” deberán tener disponibilidad durante el horario de servicio, siendo necesario disponer de un número de teléfono, para su localización. Siempre deberá haber al menos una persona con este rol durante toda la ejecución del servicio, no pudiendo coincidir ambas en periodos vacacionales.
- Asignar al servicio tantos agentes de CAU como sean necesario para la adecuada prestación del servicio, y que cumplan con el perfil profesional requerido, garantizando en todos los casos el nivel de servicio.
- Monitorizar la prestación del servicio de acuerdo con los ANS requeridos y en caso de no alcanzar los objetivos establecidos como primera medida asignar más recursos y/o proponer las medidas correctoras que se estimen oportunas.
- Entregar a Lantik la información solicitada en el apartado “Control y seguimiento” que permita el control continuo del servicio.
- Los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa contratada mediante conexión con los ordenadores de Lantik. Los equipos, comunicaciones (incluso con la red de Lantik) y desplazamientos necesarios del personal de la empresa serán a cargo de la empresa contratada.

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 viernes)

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

Horario: de 07:30 a 19:00.

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 07:30 a 16:00.

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

Si Lantik solicitara alguna intervención fuera del horario de servicio, los trabajos se facturarán con un coeficiente de 1,5 sobre el precio unitario establecido.

4.6.1 Necesidades puntuales

Si bien los días en los que se presta el servicio y el horario habitual será el solicitado en el apartado “4.6. Horario del servicio”, este horario podrá ser modificado por campañas o necesidades concretas como

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Renta, Batuz o cualquiera que DFB o las empresas públicas pongan en marcha durante la ejecución del contrato.

Por este motivo:

- Pudiera requerirse que se preste el servicio en días festivos.
- Pudiera requerirse modificaciones en el horario establecido.
- El servicio, será organizado por la empresa adjudicataria de manera que cumpla los ANS establecidos en todo momento.
- Dada la criticidad del servicio, la disponibilidad de refuerzos para redimensionar el servicio será de cuatro horas como máximo (Se valorará la mejora que se haga en este aspecto).

Cuando se solicite redimensionar el servicio, es decir, en cualquiera de los casos en los que se identifique un aumento notable de la actividad, se seguirá el siguiente "Proceso de valoración y aprobación":

- La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria exigirá:
  - La comunicación formal por parte de Lantik, si se requieren refuerzos para redimensionar el servicio.
  - La estimación previa y el calendario propuesto por parte de la empresa adjudicataria.
  - La aceptación por parte de Lantik de esta estimación.
- En el proceso de estimación, la empresa adjudicataria elaborará un calendario detallado de acuerdo con la información recogida.
- Esta estimación posiblemente variará, ya que se deberá adecuar dinámicamente a las necesidades de Lantik y del servicio, por lo que la empresa adjudicataria documentará estas adaptaciones en los informes mensuales.

4.7 Niveles del servicio

4.7.1 Indicadores de Servicio

Se han definido como mínimo los siguientes indicadores:

1) Servicio de atención a consultas y soporte técnico
   a) El porcentaje mensual de llamadas telefónicas atendidas en primera instancia por cada uno de los agentes será superior al 95%
      i) La medición del porcentaje se realizará con las herramientas del ACD, o cualquier otra que Lantik determine.
   b) El porcentaje mensual de llamadas telefónicas atendidas en conjunto por el grupo será superior al 96%
      i) La medición del porcentaje se realizará con las herramientas del ACD, o cualquier otra que Lantik determine.
   c) El porcentaje mensual de correos atendidos igual al 100%

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

i) La medición del porcentaje se realizará con las herramientas de servidor de correo, o cualquier otra que Lantik determine.

d) El porcentaje mensual de tickets resueltos en nivel 1 será superior al 50%.
   i) La medición del porcentaje se realizará con las herramientas del sistema de ticketing, o cualquier otra que Lantik determine.

e) Numero de fichas de conocimiento generadas por el servicio al mes.
   i) Al inicio del servicio este valor será de 3 fichas.
   ii) Este valor es revisable de mutuo acuerdo, a lo largo de desarrollo del servicio.

Durante la ejecución del contrato, se podrá solicitar la inclusión de otros indicadores que se acuerden entre ambas partes, con el objetivo de mejorar el servicio.

El incumplimiento de estos niveles de servicio podrá suponer la aplicación de penalizaciones.

4.8 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 de seguimiento.

4.8.1 Informes de Seguimiento

Se requiere su realización para el correcto análisis de la evolución del servicio.

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik para el registro de incidencias, consultas, sugerencias, quejas y problemas, así como para la gestión de las peticiones asignadas y complementará la información de dichos sistemas con sus propias herramientas para elaborar estos informes, posibilitando el acceso de Lantik a la información empleada para su confección.

Se contemplan los siguientes informes, como mínimo:

- Mensual DETALLADO
  - Se entregará un informe de seguimiento detallado (antes del día 10 de cada mes con la información del mes anterior), en el que se analizan los siguientes puntos:
    - Compromisos del servicio en el que se analiza el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio
    - Actividad del servicio en el que se analiza la dedicación en horas, volumetría de tickets, las llamadas recibidas, tiempos de resolución, soluciones rechazadas, quejas sugerencias y reclamaciones y los indicadores de satisfacción.
    - Evolución del servicio evaluando la eficacia de las iniciativas que se han venido implantando.
    - Propuestas de mejora en el que se analizan patrones para los que se pueden tomar acciones de mejora.
    - Detalle de esfuerzo dedicado comparado con la estimación prevista.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Mensual RESUMIDO
    - Se entregará, resumen de ejecución, el primer día hábil de cada mes que servirá como basé para la facturación mensual.

Durante la ejecución del contrato, se podrá solicitar la realización de cuantos informes sean necesarios, para un mejor análisis del servicio o ahondar en el detalle de una incidencia o problema concretos.

La empresa licitadora podrá proponer los informes que considere apropiados para un buen seguimiento del servicio.

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 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 función de los servicios y actividades a desempeñar.

Y en concreto en situaciones de Necesidades puntuales.

Modelo Operativo

La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio mediante una propuesta de funcionamiento.

Se describirá el seguimiento a realizar (comités, reuniones, informes…), la gestión de calidad, la gestión de la seguridad…. Podrá proponer, además, KPIs específicas y de fácil cálculo para la medición del servicio.

5.2 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 30 páginas** y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción
- Descripción servicio
    - Modelo organizativo
    - Modelo operativo
    - Fases 1 y 3.

No contabilizará en las 30 páginas la información necesaria para acreditar el apartado “Equipo técnico”. Esta información es preferible presentarla en anexos.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5.3 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará compuesto como mínimo por las personas indicadas en el apartado “Equipo técnico”.

La empresa adjudicataria deberá añadir los perfiles que considere necesarios para la correcta ejecución del servicio, teniendo en cuenta posibles fluctuaciones en la carga de trabajo. 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.

Así mismo, cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato, con especial mención en las personas que abandonan el equipo y no solo las sustituciones, deberá notificarse previamente a Lantik, y contar con la autorización expresa de Lantik.

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 las adaptaciones de la infraestructura por la evolución tecnológica, es responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación continua del personal adscrito al contrato.

5.4 Finalización del contrato.

Se habrán cumplido con las obligaciones contractuales, cuando alguna de las siguientes circunstancias se dé primero:

- Se alcance la fecha de terminación del contrato o se alcancen las horas totales establecidas.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5.5 Perspectiva de género

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

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

5.6 Seguridad de la información

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 de Bizkaiko Foru Aldundia / Diputación Foral de Bizkaia.
  - 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.

5.6.1 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

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.

5.6.2 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Correo electrónico: alertas.operacion@bizkaia.eus

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

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.

5.6.3 Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación

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

5.6.4 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

5.6.5 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.

5.6.6 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.

5.6.7 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.

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 el ámbito de la Administración Electrónica, 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 ENS, 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:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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, etc.).

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá 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.

Con carácter general, la empresa adjudicataria aplicará las medidas de seguridad correspondientes a un sistema de información de categoría MEDIA, 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 en el ámbito de la Administración Electrónica. Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios a 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.

5.6.9 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.

5.6.10 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

La empresa adjudicataria deberá 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.

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 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.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5.6.11 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.

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

5.6.12 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”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5.6.13 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.

5.6.14 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., como entidad encargada 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 detallado en el apartado “Objeto”.

El tratamiento consistirá en: durante la vigencia de contrato pudiera ser necesario el tratamiento de datos de carácter personal para prestar el servicio detallado en el apartado “Objeto”. En este caso, la empresa licitadora deberá notificar a Lantik S.A. M.P. el tipo tratamiento a realizar y contar con su aprobación.

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.

5.6.15 Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este contrato, Lantik S.A., M.P. como entidad encargada de tratamiento de los datos cuya responsable de tratamiento es la Diputación Foral de Bizkaia 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: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Categoría de personas interesadas: Ciudadanía, personas trabajadoras de la Diputación Foral de Bizkaia, empresas forales, ayuntamientos y/o empresas colaboradoras.
- Datos personales del tratamiento: Cualquier dato que se requiera para la apertura de tickets

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.

5.6.16 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.

5.6.17 Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento

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

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

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 15 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.
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;

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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:

- 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

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.

5.6.18 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.

5.6.19 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 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 ésta.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

5.6.20 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.

5.6.1 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”.

5.6.2 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.

5.6.3 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 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5.6.4 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.

5.6.5 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 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 adjudica-taria 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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.

5.6.6 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.

5.6.7 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.

5.6.8 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
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

Teléfono: 944068900

ppt.sc.lantik@bizkaia.eus

Sin./Fdo.: IÑAKI GORTAZAR OIARZABAL - 2024-04-12
ARRETAKO ETA NEGOZIOAREN KUDEAKETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL NEGOCIO

Sin./Fdo.: IBAI CONDE GURREA - 2024-04-12
ARRETAKO ETA NEGOZIOAREN DIGITALIZAZIOKO ARLOA
ÁREA DE ATENCIÓN Y DIGITALIZACIÓN DEL NEGOCIO

Sin./Fdo.: IRATXE GUILLERNA CAMPO - 2024-04-12
DIGITALIZAZIO-UNITATEKO ETA DATA ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE DIGITALIZACIÓN Y DATA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: QKCM-XGIO-WNUA-6TF3
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.