Europar Batasunarekin batera finantzatua
Cofinanciado por la Unión Europea

Fondos Europeos
Europako Funtsak

Bizkaia lantik

5200 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Diseño de Servicios Digitales y Data

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 OBJETO 6
2 PRESUPUESTO 6
2.1 Ampliación 6
3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 7
3.1 Actividades del servicio 7
3.1.1 Gestión del inventario y de la documentación 7
3.1.2 Mantenimiento básico 7
3.1.3 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo 8
3.1.4 Coordinación con otros lotes 9
3.2 Fases del servicio 9
3.3 Plataformas tecnológicas 10
3.4 Equipo técnico 12
3.5 Modelo organizativo 19
3.5.1 Funciones de la empresa adjudicataria 19
3.5.2 Responsabilidades de la empresa adjudicataria 21
3.6 Control y Seguimiento 22
3.6.1 Informes de Seguimiento 22
3.7 Niveles del servicio 22
3.7.1 Indicadores de Servicio 22
3.8 Calidad del Servicio 28
3.8.1 Objetivo 28
3.8.2 Normativa 28

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4 CONDICIONES PARTICULARES....28
4.1 Plazo de entrega....28
4.2 Prórroga....28
4.3 Garantía....29
4.4 Características del servicio....29
4.4.1 Horario del servicio....29
4.5 Penalizaciones....30
4.6 Software de calidad y pruebas....31
4.7 Modelo de gestión....31
4.8 Equipo de trabajo....32
4.9 Propuesta técnica (estructura)....33
4.10 Forma de pago....33
4.11 Criterios de adjudicación....33
4.11.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B....33
4.11.2 Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C....36
4.12 Control de los trabajos....37
4.13 Finalización del contrato.....38
4.14 Propiedad Intelectual....38
4.15 Subcontratación....38
4.16 Perspectiva de género....38
4.17 Seguridad de la información....39
4.17.1 Deber de confidencialidad....39
4.17.2 Medidas de seguridad....41

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.17.3 Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 42

4.17.4 Documentación 42

4.17.5 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 42

4.17.6 Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores" 43

4.17.7 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....43

4.17.8 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 43

4.17.9 Subcontratación 44

4.17.10 Coordinación en caso de incidentes y desastres 44

4.17.11 Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología 45

4.17.12 Normativa 46

4.17.13 Objeto del encargo del tratamiento....46

4.17.14 Identificación de la información afectada 47

4.17.15 Duración 47

4.17.16 Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento 48

4.17.17 Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento....51

4.17.18 Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos 52

4.17.19 Responsabilidad y causas de resolución del contrato 52

4.17.20 Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto .52

4.17.21 Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto" 52

4.17.22 Monitorización de las conexiones remotas....52

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.17.23 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 53

4.17.24 Teletrabajo 53

4.17.25 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 54

4.17.26 Resolución del Contrato 54

4.17.27 Fuero 54

5 ANEXO A 56

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 OBJETO

Servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de infraestructura común bajo la modalidad de acuerdo de nivel de servicio (ANS) cofinanciado parcialmente con Fondos FEDER 2021-2027.

La relación orientativa de las aplicaciones es la que figura en el ANEXO A, contemplándose dentro de esta contratación, la posibilidad de incorporar o eliminar aplicaciones a lo largo de su ejecución.

Este servicio comprende la realización de muchas de las tareas asociadas al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas, tales como la coordinación, análisis de negocio, diseño técnico, construcción, pruebas de calidad de software, migración, documentación, paso a producción, atención y formación a las personas usuarias de las mismas, etc.

Así mismo el servicio comprende la realización de tareas de análisis y modelización de procesos y procedimientos para su implantación en herramientas de workflow.

2 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima por la duración del contrato a 2 años de: Importe neto 6.152.960,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 7.445.081,60 euros.

La empresa licitadora deberá indicar los siguientes precios/hora (sin IVA), estableciéndose unos máximos.

Precio hora máximo jefatura de proyectos: 54,00 € (sin IVA)
Precio hora máximo análisis de negocio: 50,00 € (sin IVA)
Precio hora máximo de diseño técnico: 46,00 € (sin IVA)
Precio hora máximo de programación: 44,00 € (sin IVA)

Consultas e incidencias: Cada consulta se facturará al precio de 2 horas de programación y cada incidencia al de 1,5 horas de programación, independientemente de su duración.

Durante la ejecución del contrato Lantik podrá variar el coeficiente de multiplicación de las incidencias y consultas tras previa notificación y aceptación por parte de la empresa adjudicataria.

El coste del resto de actividades indicadas en el pliego estará incluido dentro de los precios mencionados.

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

2.1 Ampliación

El volumen de tareas calculado corresponde a las necesidades, según el presupuesto actual. Dado que no se dispone de información presupuestaria de todo el periodo que cubre el contrato es necesario incorporar la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Actividades del servicio

Para la prestación del servicio se establecen las siguientes actividades.

El Área de Servicios Digitales y Data dispone de un procedimiento detallado de las funciones y pasos a seguir para realizar cada uno de los servicios indicados.

3.1.1 Gestión del inventario y de la documentación

- Mantener actualizado el Inventario de Entidades:

  Verificar y actualizar el inventario de entidades de las aplicaciones objeto del ANS.

- Completar y mantener actualizada la Documentación Técnica Básica:

  Elaborar y/o actualizar la documentación técnica de las aplicaciones objeto del ANS, que podrá comprender los siguientes documentos de acuerdo con la normativa interna de calidad que aplique en cada caso:

  - Ficha DFB
  - Modelo de Datos (DER)
  - Manual de Usuario/a (MDU)

  Trimestralmente la empresa adjudicataria informará a Lantik de la situación de actualización en la que se encuentra la documentación técnica de las aplicaciones.

  La documentación técnica es dinámica y podrá variar a lo largo de la duración del contrato con previo aviso a la empresa adjudicataria.

3.1.2 Mantenimiento básico

- Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones:

  Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de personas usuarias, personal técnico y CAU de Lantik, respecto a las aplicaciones objeto del servicio.

  Para gestionar y resolver las consultas e incidencias registradas por el CAU se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Lantik.

  Se deberá realizar una correcta tipificación de los tickets con el fin de que la empresa adjudicataria pueda trasladar a Lantik, en el momento que se le solicite, una visión global por aplicación.

  La descripción de la solución de los tickets deberá ser lo más explicativa posible según el tipo de ticket, y pudiera ser la solución del ticket rechazada si no se considerase una explicación suficiente.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Mantenimiento correctivo (errores en el software):

  Definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de las personas usuarias.

  Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos. Los problemas corren por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste para Lantik.

  Propuesta de acciones con el fin de que la disminución de problemas conlleve una mejora en la calidad de las aplicaciones.

  Para gestionar y resolver los problemas registrados por el CAU se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Lantik.

Si en el futuro se estableciese otra tipología adicional de mantenimiento básico, su valoración y sus indicadores serán fijados de mutuo acuerdo con la empresa adjudicataria.

3.1.3 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo

- Mantenimiento evolutivo:

  Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades de las personas usuarias.

- Mantenimiento adaptativo:

  Son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos.

- Nuevo desarrollo:

  Son las tareas de desarrollo incluidas en proyectos de nueva creación.

  En todos los casos, para su realización será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de Lantik de gestión de peticiones.

  Los nuevos desarrollos deberán ser bilingües (euskera/castellano) y cumplirán con el nivel AA de accesibilidad, conforme al Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, salvo excepción explícita de Lantik.

  Los nuevos desarrollos de Internet deberán estar adaptados a las dos últimas versiones de los navegadores Edge, Firefox, Chrome y Safari. Los nuevos desarrollos de intranet también deberán ser compatibles con Internet Explorer 11 con compatibilidad con el modo de Documento 7. A lo largo del contrato se determinará la conveniencia de valorar nuevos navegadores y/o versiones

La empresa adjudicataria deberá realizar una valoración previa, en horas y plazos, y los trabajos se iniciarán tras la aceptación por parte de Lantik de esta valoración.

A su finalización, la empresa adjudicataria facturará los trabajos en base a la valoración aceptada.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Lantik revisará los trabajos efectivamente entregados, comprobando que se corresponden con lo aceptado anteriormente y dará su V°B° a los mismos.

3.1.4 Coordinación con otros lotes

Mantener una relación fluida con otros lotes de negocio de Lantik para la efectiva y eficaz ejecución de las tareas asignadas, en especial con el lote de Gobernanza, de Business Analytics, de Calidad de datos, de Business Intelligence y de lotes de los componentes BAT (Bizkaiko Azpiegitura Teknologikoa), atendiendo a los requerimientos que propongan en cada momento.

3.2 Fases del servicio

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 y buenas prácticas, análisis de riesgos 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: inicio del servicio - ejecución

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

FASE 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 el software, 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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.

3.3 Plataformas tecnológicas

El desarrollo de los proyectos se realizará principalmente sobre las siguientes plataformas tecnológicas. Tanto las versiones como las herramientas podrán ir variando debido a migraciones tecnológicas y a la implantación de nuevas herramientas, y la empresa adjudicataria deberá seguir dando servicio igualmente.

Se utilizará la infraestructura de seguridad estándar de Lantik.

Plataforma Host

- Micro Focus Enterprise Server.
- SQL Enterprise Server.
- Lenguajes de programación para procedimientos almacenados:
  - Visual COBOL.
  - Transact-SQL.
- Microfocus Enterprise Developer (Microfocus Visual COBOL) y Herramientas cliente de SQL server.

Gestión de configuración

- Subversion / Atlassian JIRA + Fisheye + Bamboo
- Control de calidad de código con SonarQube
- Control de módulos de dependencias con Artifactory

Plataforma J2EE-JBoss

- Servidor de aplicaciones: Red Hat JBoss EAP.
  - Java EE – Servlets.
- Gestor de portales Liferay.
  - Portlets JSR 286.
- Entorno desarrollo: Red Hat JBoss Developer Studio.
- FUSE.
- ReactJS.
- Lenguaje de programación: Java SE.
- SQL Server (driver JDBC de Microsoft).
- Frameworks de Lantik para el desarrollo de aplicaciones:
  - Framework AtomDir: desarrollado a medida por Lantik.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Framework BIDE: desarrollado a medida por Lantik, basado en las siguientes tecnologías y estándares: Servlet, Java Server Faces, EJB, PrimeFaces, jQuery.
- Ekin (Escritorio de trabajo): desarrollado a medida por Lantik, basado en ZK Framework.

Plataforma Microsoft

Entorno WEB

- Sistemas Operativos (servidor): Windows.
- Servidor http/https y aplicaciones: Internet Information Server y Framework .Net.
- Framework (Lantik): ATOM.NET.
- Lenguajes de programación: Visual Basic, Visual Basic.NET.
- Gestor de Bases de datos: SQL Server, acceso vía ADO, SQL Server Client, MS Access.
- Páginas HTML, HTML 5 y XHTML, ASP y ASP.NET, CSS 3, JavaScript.

Plataforma de contenedores

- Red Hat Openshift Container Platform

Plataforma ORACLE

- ORACLE Autonomous Database

Plataforma Tramitación

- LogicBlox versión 4.4.
- Motor de tramitación HIDRA (Java): desarrollo propio de Lantik
- ASPOSE.Words for .Net.
- Gestor de bases de datos: SQL Server y DB2.

Plataforma de diagramación de procedimientos

- Plugin de Lantik para Eclipse para la diagramación de procedimientos basado en las siguientes tecnologías y estándares: Eclipse Neon, Eclipse BPMN2 Modeler, BPMN 2.0 y PNML.
- Producto Corporate Modeler de Casewise: herramienta de modelización de procedimientos o flujos de trabajo.

Plataforma Mobile

- SDK y Front-End para desarrollo de aplicaciones mobile tanto híbridas como multiplataforma.
- Lenguajes de programación: HTML5, CSS3, JavaScript/TypeScript orientados a la creación de Progressive Web Apps, .NET y C#.
- Formatos de intercambio de datos: XML, JSON.
- Interfaz de comunicación: REST.
- Integración con Mobile Back-End Services, ya sean instalados onCloud u onPremise, como Notificaciones Push, Analytics, Almacenamiento y Encriptación de Datos, Geoposicionamiento, Chatbots, servicios de otras plataformas de Lantik, etc.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.4 Equipo técnico

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

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo de trabajo estable compuesto por un mínimo de 30 personas con la siguiente experiencia y conocimientos:

Quince (15) personas Java EE (E1):

- (E1.1) Al menos doce (12) personas con una experiencia mínima de 5 años en Java EE, EJB 3.0, Web Services, JavaScript, jQuery, HTML5, CSS3, XML y JSON y las quince (15) personas deben tener una experiencia mínima de 1 año.
- (E1.2) Al menos doce (12) personas con una experiencia mínima de 5 años en JBoss EAP 6-7, JBoss Developer Studio 7/8, Linux, SQL Server 2012, procedimientos almacenados en SQL nativo, JSF 2.1, PrimeFaces 4, 5 o 6, Subversion SVN y Atlassian JIRA.
- (E1.3) Al menos cinco (5) personas de pruebas y rendimiento con experiencia mínima de 5 años en Junit y SoapUI.

Ocho (8) personas SQL Server (E2):

- (E2.1) Al menos cinco (5) personas con una experiencia mínima de 5 años en SQL Server y procedimientos almacenados en SQL nativo y las ocho (8) deben tener una experiencia mínima de 1 año.
- (E2.2) Al menos cinco (5) personas con una experiencia mínima de 5 años en paquetes SSIS.

Cinco (5) personas implementación de procesos (E3):

- (E3.1) Al menos tres (3) personas con 3 años de experiencia en análisis de negocio, gestión del cambio y tramitación de procedimientos.
- (E3.2) Al menos tres (3) personas con experiencia mínima de 3 años en análisis, modelado e implementación de procesos y (E3.2.1) una (1) de ellas con experiencia mínima de 3 años en Logicblox y modelado de procesos con BPMN2.0 y con modelado de redes de Petri con PNML.
- (E3.3) Al menos tres (3) personas con experiencia mínima de 3 años en implementación de flujos en motor de workflow y diagramación de procedimientos en la herramienta de modelización de procesos Corporate Modeler (Casewise).
- (E3.4) Las cinco (5) personas deben tener una experiencia mínima de 1 año en implantación de procedimientos en herramientas de workflow.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Dos (2) personas equipo de pruebas QA (E4):

- (E4.1) Una (1) persona con experiencia mínima de 3 años en pruebas funcionales de calidad, de regresión y de metodologías de calidad.
- (E4.2) Una (1) persona con experiencia de más de 3 años en automatización de pruebas.

Del conjunto de las treinta (30) personas:

- EUSKERA: al menos dos (2) personas deberán tener conocimiento de euskera con nivel mínimo C1 según el marco común europeo de referencia para las lenguas o equivalente, acreditado.
- Otras siete (7) personas deberán tener nivel intermedio de euskera (capaz de comunicarse y de elaborar un discurso de complejidad mediana para dar a entender sus ideas). Lantik S.A.M.P.se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevista u otros medios alternativos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
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 imprescindible 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 GENERAL: Tecnología que acredita en general cada persona y euskera (30 personas)

Id.(1)	Java EE (E1)	SQL Server (E2)	Implementación de procesos (E3)	Pruebas QA (E4)	Euskera
1	(si/no)	(si/no)	(si/no)	(si/no)	(nivel)
2	(si/no)	(si/no)	(si/no)	(si/no)	(nivel)
...	(si/no)	(si/no)	(si/no)	(si/no)	(nivel)
30	(si/no)	(si/no)	(si/no)	(si/no)	(nivel)

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA RESUMEN Java EE (E1): una tabla resumen para las 15 personas

Id.(1)	E1.1	E1.2	E1.3
1	(meses)	(meses)	(meses)
...	(meses)	(meses)	(meses)
15	(meses)	(meses)	(meses)

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN GENERAL).

TABLA DETALLE Java EE (E1) - (15 tablas, una por persona)

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia			
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	E1.1	E1.2	E1.3	Descripción de tareas realizadas
1			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 GENERAL).

(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 dato de la TABLA RESUMEN Java EE (E1) para cada identificador.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA RESUMEN SQL Server (E2): una tabla resumen para las 8 personas

Id.(1)	E2.1	E2.2
16	(meses)	(meses)
…	(meses)	(meses)
23	(meses)	(meses)

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN GENERAL).

TABLA DETALLE SQL Server (E2): (8 tablas, una por persona)

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia		
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	E2.1	E2.2	Descripción de tareas realizadas
16			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	
…			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	
TOTAL					∑ meses (3)	∑ meses (3)	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN GENERAL).

(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 dato de la TABLA RESUMEN SQL Server (E2) para cada identificador.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA RESUMEN Implementación de procesos (E3): una tabla resumen para las 5 personas

Id.(1)	E3.1	E3.2	E3.2.1	E3.3	E3.4
24	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)
...	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)
28	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN GENERAL).

TABLA DETALLE Implementación de procesos (E3): (5 tablas, una por persona)

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia					
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	E3.1	E3.2	E3.2.1	E3.3	E3.4	Descripción de tareas realizadas
24			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses
...			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses	∑ meses
TOTAL					∑ meses (3)	∑ meses (3)	∑ meses (3)	∑ meses (3)	∑ meses (3)	∑ meses (3)

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN GENERAL).

(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 dato de la TABLA RESUMEN Implementación de procesos (E3) para cada identificador.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA RESUMEN Pruebas QA (E4): una tabla resumen para las 2 personas

Id.(1)	E4.1	E4.2
29	(meses)	(meses)
30	(meses)	(meses)

(2) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN GENERAL).

TABLA DETALLE Pruebas QA (E4): (2 tablas, una por persona)

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia		
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	E4.1	E4.2	Descripción de tareas realizadas
29			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	
...			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	∑ meses	
TOTAL					∑ meses (3)	∑ meses (3)	

(4) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN GENERAL).
(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 dato de la TABLA RESUMEN Pruebas QA (E4) para cada identificador.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.5 Modelo organizativo

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

3.5.1 Funciones de la empresa adjudicataria

Responsable del servicio ANS (gestión y control)

- Control y seguimiento de la totalidad de los servicios de desarrollo y mantenimiento bajo ANS cuya ejecución esté a cargo de la empresa adjudicataria.
- Centralizar y coordinar las relaciones con Lantik.
- Dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik, los informes de verificaciones realizadas.
- Garantizar que la documentación de las entidades generadas sigue las normas establecidas en Lantik y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas.
- Aseguramiento de la mejora continua.

Responsable de aplicaciones

- Control y seguimiento del servicio de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones asignadas.
- Control de cambios.
- Coordinación del equipo de trabajo. Dirección del equipo del que se dispone para alcanzar los objetivos de cada proyecto.
- Planificación del servicio, con las personas responsables de los proyectos de Lantik.
- Visión de la evolución del mantenimiento básico de cada aplicación (evolución de consultas, incidencias y problemas, para proponer actuaciones de mejora).
- Propuesta de acciones correctoras.
- Propuesta de nuevas funcionalidades o mejoras a las aplicaciones.
- Aseguramiento de la mejora continua.

Jefatura de Proyecto

- Dirección del equipo del que se dispone para alcanzar los objetivos de cada proyecto. Durante la ejecución del contrato podrá dirigir diferentes proyectos o pasar a formar parte de su equipo, pero también puede pasar a desarrollar alguna actividad de tipo permanente dentro de la organización del ANS.

Análisis de negocio

- Ordenar y estructurar la definición de los requerimientos de los proyectos y la correcta elaboración del producto o solución.
- Identificar las necesidades y determinar soluciones a problemas de negocio.
- En relación a la implementación de procedimientos administrativos en la plataforma de gestión de expedientes corporativa: definición y diseño de los procedimientos (versión de gestión).
    - Reingeniería de los procedimientos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Análisis de procedimientos: Elaboración de Versión de Gestión y Versión Técnica de procedimientos.
- Normalización de documentos.
- Pruebas integradas de los procedimientos
- Entrada en uso:
  - Soporte a la implantación.
  - Ajuste final de procedimientos
  - Formación de persona usuaria.

Equipo de Diseño Técnico: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones:

- Diseño técnico de las peticiones de acuerdo a los documentos de visión y alcance recibidos o incluso, la elaboración del propio documento de visión y alcance.
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos y del plazo de realización.
- Elaboración de la documentación técnica correspondiente a los programas implicados e incorporación a los registros correspondientes.
- Elaboración de la documentación de implantación de los programas.
- Análisis y diagnóstico de incidencias y problemas.
- Propuesta de soluciones.
- Asunción, en momentos puntuales, de tareas de apoyo a la programación.
- Elaboración del plan de pruebas, realización de pruebas funcionales y de integración / aceptación.
- Realización de propuestas para mejorar la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.

Equipo de Programación: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones:

- Creación y/o modificación de programas de acuerdo a la documentación elaborada por el equipo de Diseño Técnico.
- Apoyo al equipo de Diseño Técnico en parte de sus labores cuando éste lo requiera.
- Realización de pruebas unitarias de cada programa.
- Realizar las labores con apoyo específico de un equipo especializado de Maquetación/Diseño.
- En cuanto a la implementación de procedimientos administrativos en la plataforma de gestión de expedientes corporativa: ajuste y puesta en uso de los procedimientos (versión técnica).
  - Parametrización de procedimientos en la plataforma de gestión de expedientes.
  - Parametrización de documentos.
  - Exportación de los flujos de trabajo desde la herramienta de modelado hasta el motor de Workflow.
  - Traducción y Publicación Word y HTML de las Versiones de Gestión y Técnicas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Pruebas unitarias de las acciones de los procedimientos.
- Entrada en uso:
  - Paso a producción de procedimientos y documentos.

Equipo de Calidad

- Asegurar el correcto control, uso y cumplimiento de los procedimientos, instrucciones, estándares de trabajo, formatos, registros y requisitos de calidad establecidos para el servicio ANS.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa externa que sea de aplicación.
- Cumplimentar, conservar y controlar los registros de calidad establecidos.
- Recopilar todos los informes de No Conformidades o Desviaciones dentro del Servicio ANS, asegurando la adecuada resolución de estas con las acciones correctivas, preventivas o de mejora que proceda.
- Realizar las revisiones, inspecciones y auditorías que se determinen.
- Gestionar las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio prestado.
- Realizar las mediciones de satisfacción de Lantik con respecto al servicio prestado, evaluar sus resultados y establecer acciones correctivas y/o preventivas, en caso de producirse desviaciones.
- Velar por la adecuada gestión de calidad de todos los aspectos del servicio ANS asegurando la correcta utilización de la documentación, su codificación, archivo de registros de calidad, etc.

3.5.2 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

- Puesta en marcha y cumplimiento del nivel de servicio.
- Cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik relativos al servicio demandado.
- Disponer, gestionar y mantener actualizada la infraestructura local necesaria para la prestación del servicio.
- Analizar cada demanda de trabajo y estimar el esfuerzo necesario para su ejecución incluyendo y detallando cada actividad; utilizando procedimientos de valoración.
- Facilitar a Lantik las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Lantik el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Lantik los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio.
- Incorporar semanalmente el avance de los trabajos realizados mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik
- Garantizar la comunicación suficiente para que las personas responsables de las aplicaciones de Lantik mantengan el conocimiento funcional de las mismas.
- En todos los casos, a no ser que se autorice expresamente y para un tema puntual, será obligatorio acudir con personal de Lantik a cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales.
- Asignar al servicio las personas técnicas que cumplan con el perfil profesional requerido.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Alimentar los sistemas de información acordados para asegurar la calidad del servicio.
- Comprometerse a integrar en la ejecución del contrato a startups, scaleups y pymes digitales, como fomento de la Innovación en el Sector Público.

3.6 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.

3.6.1 Informes de Seguimiento

Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del servicio.

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik para el registro de incidencias, consultas y problemas, así como para la gestión de las peticiones asignadas. Podrá complementar la información de dichos sistemas con sus propias herramientas si así lo considerase para elaborar los informes solicitados a continuación:

Se contemplan los siguientes tipos de informes de periodicidad mensual:

- Informes de seguimiento de mantenimiento básico.
  - Relación de consultas, incidencias y problemas, indicando por cada una de ellas y por aplicación, las horas dedicadas (con un acumulado mensual y tiempo medio de resolución por cada tipo).
  - Acciones realizadas para resolver problemas.
- Informes de seguimiento de peticiones.
  - Desglose de peticiones abreviadas, indicando por cada una de ellas las horas dedicadas (con un acumulado mensual por aplicación y total).
  - Relación de peticiones, indicando por cada una de ellas el estado de ejecución en plazo y horas.

Estos informes u otros, que por interés puedan definirse, se entregarán de forma que la información sea manipulable para poder obtener datos estadísticos.

3.7 Niveles del servicio

3.7.1 Indicadores de Servicio

Se han definido indicadores para:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas)
- Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador
- Descripción. Descripción del indicador
- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador
- Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Lantik. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Lantik pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Lantik y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como “Muy Urgente”.

No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por Lantik a prioridad “Urgente” o “Normal”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.7.1.1 Atención a Consultas y Soporte Técnico de aplicaciones (consultas e incidencias)

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodi-cidad	Valor Objetivo	Penali-zación
%TPRS	**TPRS**: **T**iempo de **P**rimera **R**espuesta petición de **S**oporte **%TPRS**: Porcentaje de peticiones de soporte revisadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de primera respuesta establecido sobre el total de peticiones revisadas (en el período).	En Remedy, Tiempo Prim. Resp. =Fecha Prim. Interven. - Fecha Asignación (N° peticiones con Primera Respuesta por debajo del plazo máximo / N° total de peticiones) * 100	1 hora	Mensual	**> 98%**	Si

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodi-cidad	Valor Objetivo	Penali-zación
%TRS	**TRS: T**iempo **R**esolución petición de **S**oporte **%TRS**: Porcentaje de peticiones de soporte finalizadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de peticiones finalizadas (en el período)..	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (N° peticiones resueltas en plazo / N° total de peticiones) * 100	8 horas	Mensual	**> 98%**	Si

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.7.1.2 Mantenimiento Correctivo (problemas)

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodi-cidad	Valor Objetivo	Penali-zación
%TRMU	**TRMU**: **T**iempo **R**esolución problemas **M**uy **U**rgentes **%TRMU**: Porcentaje de problemas catalogados como Muy Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Muy Urgentes resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	4 horas	Mensual	**> 98%**	Si
%TRU	**TRU**: **T**iempo **R**esolución problemas **U**rgentes **%TRU**: Porcentaje de problemas catalogados como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Urgentes resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	8 horas	Mensual	**> 98%**	Si
%TRN	**TRN**: **T**iempo **R**esolución problemas **N**ormales **%TRN**: Porcentaje de problemas catalogados como Normales resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Normales resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	16 horas	Mensual	**> 98%**	Si

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.7.1.3 Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo

REINCIDENCIAS: Tasa de Errores de la empresa adjudicataria

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Tasa Máxima	Periodi-cidad	Penali-zación
EM	**EM**: Número de **E**rrores por cada 1.000 horas de **M**antenimiento evolutivo / adaptativo y N.D.	En Remedy, Nº de Problemas x 1000 / En el registro de peticiones, Nº de horas de Mant. evolutivo/adaptativo y N.D. = Tasa de errores	**< 8**	Trimestral	Si

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

VALORACION DEL CLIENTE: Servicio de Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo

Id.	Descripción	Método de Obtención	Valor Objetivo	Periodi-cidad	Penali-zación
VCME	**VCME** (1) **CALIDAD** - Valoración del Cliente sobre el servicio de Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo	Valoración del Cliente al cierre del pedido **CALIDAD**	**> 8**	Trimestral	No
	VCME (2) **PLAZO** - Valoración del Cliente sobre el servicio de Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo	Valoración del Cliente al cierre del pedido **PLAZO**	**> 8**	Trimestral	No

VALORACION DEL CLIENTE: Servicio de Mantenimiento Básico

Id.	Descripción	Método de Obtención	Valor Objetivo	Periodi-cidad	Penali-zación
VCMB	**VCMB** (1) **CALIDAD**. - Valoración del Cliente sobre el servicio de Mantenimiento Básico	Valoración del Cliente al cierre del ticket **CALIDAD**	**> 7,5**	Mensual	No
	VCMB (2) **PLAZO**. - Valoración del Cliente sobre el servicio de Mantenimiento Básico	Valoración del Cliente al cierre del ticket **PLAZO**	**> 7,5**	Mensual	No

3.8 Calidad del Servicio

3.8.1 Objetivo

La gestión de la calidad de un servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones bajo ANS hace referencia al conjunto de técnicas, actividades y resultados que garanticen que se cumplen la normativa y estándares establecidos para el servicio.

3.8.2 Normativa

En la gestión de calidad del servicio ANS se tendrán en cuenta las normativas internas de Lantik y de la empresa adjudicataria.

En concreto, del sistema de gestión de calidad de Lantik se tendrán en cuenta los procedimientos del Área de Soluciones - Cliente, así como las instrucciones técnicas asociadas.

En cada caso, Lantik definirá los procedimientos, instrucciones, metodologías, estándares, normativas, formatos, registros y herramientas a utilizar relativos al servicio demandado.

Con carácter general, Lantik facilitará a la empresa adjudicataria de ANS aquellos procedimientos e instrucciones de su sistema de gestión de calidad que se apliquen en el servicio. En su defecto, se hará preciso definir la sistemática de actuación a seguir.

Esta lista podrá variar en función de la evolución del sistema de gestión de calidad de Lantik y de las necesidades del servicio ANS.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

Los trabajos se iniciarán a la firma de contrato y tendrán una duración de dos años.

4.2 Prórroga

El contrato será prorrogable opcionalmente por meses, hasta un máximo de tres años más.

Para que la renovación surta efecto, Lantik deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar el contrato, y ésta será obligatoria para la empresa adjudicataria siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, al amparo del artículo 29 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre.

En caso de prórroga, los importes no variarán.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.3 Garantía

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

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

La empresa adjudicataria se compromete a resolver las disfuncionalidades causadas por errores propios y no inducidas por otras aplicaciones o intervenciones externas sin cargo alguno para Lantik.

No obstante, cualquier producto que entregado por la empresa adjudicataria, sea modificado por un tercero, perderá de inmediato su garantía.

Cuando los nuevos desarrollos de una aplicación se pasan al ANS están en garantía durante el período que recoja el contrato de la empresa desarrolladora, derivándose los tickets a esta hasta su estabilización y siempre que no se hagan modificaciones sobre los mismos.

4.4 Características del servicio

4.4.1 Horario del servicio

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

INVIERNO (de lunes a jueves)

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

Horario: de 8:00 a 18:00.

INVIERNO (viernes) y VERANO

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

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

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

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.5 Penalizaciones

Se comprobarán las desviaciones respecto a los niveles de servicio establecidos, siendo objeto de penalizaciones en los términos que a continuación se establecen, una vez superado el periodo transitorio (Fase 1: diagnóstico y transferencia) establecido en un mes como máximo, y con periodicidad mensual o trimestral, según indicador.

Se han definido indicadores para el Mantenimiento básico y para el Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo.

Mantenimiento básico:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones.
- Servicio de mantenimiento correctivo.

Para calcular la penalización se aplicará la siguiente fórmula, en base a las desviaciones de los indicadores que no han alcanzado el nivel requerido:

$$\% \text{ de Penalización} = \frac{\sum [(\text{valor requerido} - \text{valor conseguido}) \times 100 \times 2]}{(\text{Nº indicadores} \times \sum \text{valor requerido})}$$

El % se aplicará hasta un máximo del 15% del importe mensual del mantenimiento básico para el que se hayan obtenido los datos de los indicadores. Se aplicará en la factura del mes siguiente.

No se penalizará el incumplimiento de los indicadores de un periodo que no alcance el mínimo de 10 valores, en cuyo caso, se acumularán durante los periodos de medición sucesivos que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todos los periodos incumplidos.

Cuando haya que excluir un ticket o pedido del incumplimiento de un indicador, se deberá dejar constancia de la causa en el propio ticket o pedido.

Ejemplo de aplicación de mantenimiento básico: Tenemos, por ejemplo, para el mes de febrero (datos no reales):

- El Nº de indicadores establecidos es de 5 (En la fórmula valor para Nº indicadores):
  - TPRS con meta establecida del 98%.
  - TRS con meta establecida del 98%.
  - TRMU con meta establecida del 98%.
  - TRU con meta establecida del 98%.
  - TRN con meta establecida del 98%.
- Valor conseguido, por ejemplo:
  - %TPRS → 99%
  - %TRS → 98%
  - %TRMU → 94%
  - %TRU → 96%
  - %TRN → 99%

Como vemos, en dos indicadores no se ha conseguido la meta.

- Desarrollo de la fórmula:

$$\% \text{ de penalización} = \frac{[((98-94) \times 100 \times 2) + ((98-96) \times 100 \times 2)]}{(2 \times (98+98))} = 3{,}06\%$$

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Por lo tanto, el % de penalización, alcanzaría un 3,06% del importe del mantenimiento básico en febrero. Se descontaría de la factura presentada en marzo.

Mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo

Para calcular la penalización se aplicará la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de Penalización} = \frac{(\text{valor conseguido} - \text{valor requerido}) \times 10 \times 2}{\text{Valor requerido}}$$

El % se aplicará hasta un máximo del 15% del importe trimestral del mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo para los meses en los que se hayan obtenido los datos del indicador. Se aplicará en la factura del mes siguiente.

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

4.6 Software de calidad y pruebas

Lantik comenzó con la implantación de procesos de aseguramiento de la calidad del producto software, para lo cual está definiendo una metodología, seleccionado varias herramientas a utilizar, distintos tipos de pruebas a realizar y ha comenzado también a implementar los cuadros de mando y procesos de ejecución de ciertas pruebas de forma automatizada en la promoción entre entornos de las aplicaciones.

Se deberá aplicar la metodología implantada, cumpliendo con los indicadores que estén en vigor para poder realizar los despliegues a los distintos entornos.

4.7 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 (equipo técnico + personas que la empresa licitadora considere necesarias) propuesto para la prestación del servicio.

En ella se incluirán las líneas generales de la composición del equipo de trabajo y sus funciones, en relación con los servicios y actividades a desempeñar.

Modelo Operativo

La empresa licitadora presentará un modelo operativo para cada tipo de servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento: trámites, comités, gestión de la calidad, gestión de la seguridad, etc.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik (actualmente Remedy) para el registro de incidencias, consultas y problemas, así como para la gestión de las peticiones asignadas (actualmente Zeregin). La información se actualizará periódicamente pudiendo ser diaria, semanal o mensual según necesidades. Podrá complementar la información de dichos sistemas con sus propias herramientas si así lo considerase.

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

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

4.8 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará compuesto como mínimo por los perfiles indicados 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 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, la normativa aplicable, 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, deberá notificarse previamente a 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.9 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 50 páginas** a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo "Arial" de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm, y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

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

No contabilizará en las 50 páginas la información necesaria para acreditar el apartado "Equipo técnico", ni los modelos de informes en caso de presentarlos. Esta información se podrá presentar 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.

4.10 Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá factura al final de cada mes, en función de los trabajos entregados y validados por Lantik, diferenciando los servicios realizados: mantenimiento básico por un lado (nº de consultas y nº de incidencias no ligadas a problemas) y mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo (jefatura de proyectos, análisis de negocio, diseño técnico y programación) por otro.

Lantik realizará el pago de la factura en los 30 días siguientes a la fecha de recepción de dicha factura, a conformidad.

4.11 Criterios de adjudicación

Para la adjudicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración:

4.11.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica: hasta un máximo de 37 puntos

Se podrá mejorar el precio/hora de cada tipo de trabajo. A cada precio/hora de tipo de trabajo se le dará una puntuación. La puntuación total será la suma de las puntuaciones de cada tipo de trabajo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Tipo trabajo	Precio Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Pmaxinf (max 35 ptos)	Pmaxsup (max 2 ptos)
Jefatura proyectos	54,00	5,00	1,75	0,10
Análisis de negocio	50,00	20,00	7,00	0,40
Diseño Técnico	46,00	15,00	5,25	0,30
Programación	44,00	60,00	21,00	1,20

Se puntuará con un total de 35 puntos la hipotética oferta cuyos precios/hora coincidan con la media aritmética de los precios/hora de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik.

A las ofertas cuyo precio/hora de cada tipo de trabajo sea superior a la media aritmética mencionada, se las puntuará de forma proporcional con respecto a la media aritmética de cada tipo (con un máximo de Pmaxinf ptos por tipo).

$$P_i = \frac{Of_m}{Of_i} \cdot Pmaxinf$$

Siendo:

- *P_i: Puntuación por tipo de la oferta valorada i*
- *Of_i: Oferta (precio/hora por tipo) comprometida por el licitador i*
- *Of_m: Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik, por tipo.*

A las ofertas cuyo precio/hora de cada tipo sea inferior a la media aritmética de cada tipo de las ofertas se les otorgará una puntuación total de Pmaxinf puntos por tipo más un incremento de hasta Pmaxsup puntos por tipo.

$$Incr.\,P_i = \frac{Of_m - Ofi}{Of_m - Ofe} \cdot Pmaxsup$$

Siendo:

- *Incr. P_i: Incremento de puntuación por tipo de la oferta valorada i*
- *Of_i: Oferta (precio/hora por tipo) comprometida por el licitador i*
- *Of_m: Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik, por tipo*
- *Ofe: Oferta más económica (precio/hora por tipo) de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik*

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren recogidas en los supuestos especificados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Criterio Social: hasta un máximo de 10 puntos

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

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

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

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

Aquellas licitadoras que oferten un porcentaje de contratación indefinida menor al considerado como condición esencial serán excluidas.

Criterio Nivel de servicio: hasta un máximo de 4 puntos

- TPRS (0,80 puntos): se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,10 puntos cada 0,25% de mejora.
- TRS (0,80 puntos): se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,10 puntos cada 0,25% de mejora.
- TRMU (0,80 se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,10 puntos cada 0,25% de mejora.
- TRU (0,80 puntos): se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,10 puntos cada 0,25% de mejora.
- TRN (0,80 puntos): se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,10 puntos cada 0,25% de mejora.

Criterio Horario del servicio: hasta un máximo de 4 puntos

Se puntuará con 0,5 puntos cada media hora de mejora dentro de la siguiente franja horaria:

INVIERNO (de lunes a jueves): de 7:30 a 19:30.

INVIERNO (viernes) y VERANO: de 7:30 a 16:30.

Es requisito imprescindible rellenar correctamente la siguiente tabla e incluirla en el Sobre B. Las ofertas que no incluyan la tabla debidamente cumplimentada en el Sobre B serán excluidas de la licitación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Valoración económica Tipo de trabajo	Precio ofertado (€/h sin IVA)
Jefatura de proyectos	€/h sin IVA
Análisis de negocio	€/h sin IVA
Diseño técnico	€/h sin IVA
Programación	€/h sin IVA
Otros criterios cuantificables automáticamente	**Valor total con mejora**
Criterio social	%
TPRS	%
TRS	%
TRMU	%
TRU	%
TRN	%
Horario del servicio	Franja horaria invierno y verano

4.11.2 Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C

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

Criterio Propuesta técnica: hasta un máximo de 45 puntos

Se puntuarán el Modelo organizativo, el Modelo operativo, la Gestión del servicio y la forma en la que se abordarán las Fases 1 y 3.

Criterio	Puntos
Modelo organizativo	16,00
Modelo operativo	25,00
Fases	4

La oferta cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 22,5 puntos quedará automáticamente excluida del proceso de valoración.

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.12 Control de los trabajos

La empresa licitadora, en el ejercicio de una actividad empresarial propia, contará con patrimonio, instrumentos, maquinaria y organización estables y mantendrá a sus personas trabajadoras dentro de su ámbito de poder de dirección, conservando respecto a ellas los derechos, obligaciones, riesgos y responsabilidades inherentes a su condición de empleadora, aunque se coordinen con Lantik, pudiendo ésta incluso facilitar cierto equipamiento común (servidores informáticos,...) para su labor, cuando sea necesario el traslado de sus personas empleadas a Lantik para poder ejercer la actividad, no enervando todo ello el que la empresa licitadora ejerza las funciones inherentes a su condición de empresaria, al existir una justificación técnica, objetiva y razonable de las condiciones del trabajo a desarrollar para dar cumplimiento al objeto del contrato.

Corresponderá a la empresa licitadora la negociación y pago de los salarios a los miembros del equipo, la concesión a los mismos de los permisos, licencias y vacaciones, la gestión de las sustituciones, respetando la cobertura de los servicios exigida e informando de ello a Lantik y la vigilancia del efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, de Seguridad Social y en general de todas las que legalmente correspondan. Para ello, la empresa licitadora nombrará una persona interlocutora para la gestión de este contrato.

Los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa contratada mediante conexión con los ordenadores de Lantik. Los equipos, licencias, comunicaciones (incluso con la red de Lantik) y desplazamientos necesarios del personal de la empresa serán a cargo de la empresa contratada.

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

- La empresa contratada deberá nombrar una persona coordinadora por grupo de aplicaciones para que actúen de interlocutoras con las personas responsables de las aplicaciones de Lantik. Así mismo, será suya la responsabilidad de dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik los informes de verificaciones realizadas. Será responsable de garantizar que la documentación de las entidades generadas siga las normas establecidas en Lantik y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas.
- Lantik nombrará una o varias personas responsables para los aspectos organizativos, funcionales y técnicos. Estas personas actuarán como interlocutoras con la empresa adjudicataria, y acudirán a cuantas reuniones de seguimiento se propongan. Así mismo se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar el Vº Bº a los trabajos.
- Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.
- Por cada reunión de seguimiento la empresa adjudicataria levantará su correspondiente acta.
- A lo largo del contrato y mensualmente se definirán las tareas a realizar. No obstante, las personas responsables de los proyectos de Lantik podrán modificarlas previa notificación. Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria accederá a las tareas planificadas mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik, en cualquier momento, para visualizar los trabajos que se le han solicitado. En dicho sistema y semanalmente la empresa contratada deberá ir incorporando la realización de los trabajos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.13 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 alcance el importe máximo adjudicado.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

4.14 Propiedad Intelectual

De conformidad con lo previsto en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, el título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Lantik, tanto de las aplicaciones, como de cualquier otro objeto de información que se desarrolle. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Lantik, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional. A estos efectos tendrán la misma consideración todas las adaptaciones o adiciones realizadas por la empresa adjudicataria a un software propiedad de Lantik, dentro del ámbito del presente contrato.

Todo software de aplicación, operativo, o cualquier otro cuya propiedad intelectual o industrial corresponda o haya sido licenciado a la empresa adjudicataria por terceros o que haya sido desarrollado y adquirido por la empresa adjudicataria y utilizado en la prestación de los servicios objeto del presente ANS será, y seguirá siendo, propiedad de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Lantik.

La empresa adjudicataria garantizará a Lantik que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por lo tanto, se obliga a dejar indemne a Lantik de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

4.15 Subcontratación

Las empresas licitadoras deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las empresas subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización.

4.16 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

4.17 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.

4.17.1 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 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

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

III. Garantía de confidencialidad

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

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

4.17.2 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

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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.

4.17.3 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.

4.17.4 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. 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.

4.17.5 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.17.6 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.

4.17.7 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:

- 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.).

4.17.8 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

4.17.9 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.

4.17.10 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.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

4.17.11 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

4.17.12 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.

4.17.13 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”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

4.17.14 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): No se pondrá a disposición ningún dato de carácter personal salvo incidencia o prueba.

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.

4.17.15 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

4.17.16 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.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

En caso de violación de seguridad de los datos personales tratados por la entidad encargada de tratamiento, esta lo notificará a Lantik S.A. M.P., sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato. Informará de las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. Dicha información contendrá al menos:

- Una descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad (inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas y de registros de datos afectados);
- Los datos de un punto de contacto en el que pueda obtenerse más información sobre la violación de la seguridad de los datos personales;
- Sus consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad, incluyendo las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

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

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

- 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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 a disposición de Lantik S.A. M.P. toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen Lantik S.A. M.P. u otra empresa auditora autorizada por ella.
s) Adoptar todas las medidas de índole técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo tal y como dispone el artículo 32 del RGPD. De esta forma, la empresa adjudicataria aplica todas y cada una de las medidas de seguridad que resultan de aplicación a los tratamientos de datos personales, tras un análisis de los riesgos que conlleva el tratamiento de los datos personales, implantando las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.
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.

4.17.17 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.17.18 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.

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.

4.17.19 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.

4.17.20 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”.

4.17.21 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.

4.17.22 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

conjunto de medidas de seguridad especificados en el presente documento y demás normativa referenciada.

4.17.23 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.

4.17.24 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 adjudicataria a descargarse a su dispositivo información sensible o datos personales.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Conexión remota a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. exclusivamente a través de las herramientas autorizadas por Lantik S.A. M.P. referenciadas con anterioridad.
- No tendrá elementos externos conectados, como memorias USB, lectores CD/DVD, etc.

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

4.17.25 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.

4.17.26 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.

4.17.27 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: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
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.: M BEGOÑA AXPE ELOSEGUI - 2023-10-03
KONPONBIDEAK/BEZEROA 140 TALDEA - IZAPIDETZEA
EQUIPO DE SOLUCIONES/CLIENTE 140-TRAMITACIÓN

Sin./Fdo.: AINARA ETXEANDIA SAGASTI - 2023-10-03
ZERBITZU DIGITALEN DISEINUKO ETA DATA ARLOA
ÁREA DISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES Y DATA

Sin./Fdo.: IRATXE GUILLERNA CAMPO - 2023-10-03
DIGITALIZAZIO-UNITATEKO ETA DATA ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE DIGITALIZACIÓN Y DATA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5 ANEXO A

Relación de aplicaciones:

Código	Descripción
N8	Sistema funcional de la plataforma para la gestión de procedimientos (plataforma trasversal para el diseño y ejecución de los procedimientos de negocio de la DFB/BFA definidos en flujos de trabajo). Engloba los siguientes componentes: motor de estados, bandeja de tareas, historial de tramitación, registro de actos y actuaciones, gestor de expedientes, bandeja de avisos integrador con otros sistemas.
L1	Catálogo de Reglas
L2	Evolución del Configurador de Estructuras de Datos
L3	Motor de actuaciones
G6	Evolución del Generador de Atributos Derivados
	HIDRA - Motor de workflow

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Europar Batasunarekin batera finantzatua
Cofinanciado por la Unión Europea

Fondos Europeos
Europako Funtsak

Bizkaia lantik

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 6WAP-20HY-C9U0-SXM9
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.