6086 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica

Área de Plataforma Tecnológica

Área de Atención y Digitalización del Negocio

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 3

2 OBJETO 3

3 PRECIO POR UNIDADES 3

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3

4.1 Suscripciones y tenants requeridos 3

4.1.1 Suscripciones y Tenants 3

4.1.2 Especificaciones mínimas del servicio SaaS - Acuerdo de nivel de servicio 4

4.2 Servicios bajo demanda 8

4.2.1 Servicio técnico especializado 9

4.2.2 Crecimiento en Capacity Unit 10

5 CONDICIONES PARTICULARES 10

5.1 Perspectiva de género 10

5.2 Seguridad de la información 10

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 ANTECEDENTES

Actualmente LANTIK S.A.M.P. (en adelante Lantik) dispone de licencias de SAP en on-premise de S/4HANA y BD HANA. Quedaría pendiente por completar la migración de la plataforma BW, incluyendo BPS, utilizada para funciones de presupuestación.

La plataforma SAP es utilizada tanto por BFA como por las entidades forales y por ello la solución deberá ser multientidad.

2 OBJETO

Como fase 1 de mejora y modernización de la plataforma BW se va a proceder a la sustitución de BPS por SAP Analytics Cloud, (en adelante SAC) Planning como evolución natural del producto, convirtiendo el actual sistema on-premise de presupuestación a un servicio cloud.

Dado que SAC es la principal solución estratégica de planificación de SAP de cara al futuro, y que la mayoría de las nuevas mejoras para la planificación se ofrecerán a través de SAC, lo que incluye un mayor valor a través de escenarios híbridos de planificación y análisis.

Para ello, se requiere adquirir un servicio tipo SaaS, en modalidad pública, de SAC Planning.

3 PRECIO POR UNIDADES

La empresa licitadora deberá desglosar los siguientes importes:

- Importe sin IVA/mes por cada Capacity Unit de SAP Business Data Cloud core capacity.
- Importe sin IVA/mes de Customer Managed Data Products (Flat Fee).
- Importe sin IVA / hora en remoto de personal técnico, especializado en gestión plataforma SAC Planning, de la empresa licitadora.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 Suscripciones y tenants requeridos

La unidad de medida por defecto para el consumo de tenants y/productos serán las **Capacity Units**.

4.1.1 Suscripciones y Tenants

Se requiere una puesta en producción faseada, cuyo primer objetivo es disponer en producción deun sistema moderno e intuitivo para la gestión presupuestaria.

Todos los tenant deberán ser multientidad, esto significa que dentro de un mismo tenant pueden convivir proyectos de presupuestación aislados que correspondan a entidades o dptos. diferentes. Cada presupuestación solo la verán los usuarios autorizados (cada presupuestación podrá estar asignada a

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

usuarios específicos, los demás usuarios o departamentos no podrán ver ni modificarlos datos de otros grupos).

SAC deberá permitir configurar roles y permisos por modelo / carpeta / historia / presupuesto.

El consumo de Capacity Units se contabilizará por los usuarios que realicen la presupuestación, independientemente de que compartan tenant.

Aunque el objeto de este contrato es dar de alta un primer proyecto la plataforma debe quedar configurada para poder albergar otras, en caso de ser requerido.

Con carácter general, tras finalizar la implantación se dispondrá de un **Tenant Test** (no Productivo) para la utilización de SAC Planning, en el que se realizaran las funciones de entorno desarrollo y entorno de pruebas con 20 usuarios y un **Tenant Productivo** con 15 usuarios profesionales y 35 usuarios estándar de SAC Planning.

El proyecto tendrá una duración de 1 año con el siguiente faseado:

FASE 1

Duración: 4 meses (desde inicio de contrato)
Durante esta fase dispondremos: de:

- SAC Test Tenant (No productivo) para un mínimo de 20 usuarios.

FASE 2

Duración: 8 meses.
Durante esta fase dispondremos de:

- SAC Test Tenant (No productivo) con 20 usuarios.
- SAC Tenant Producción con:
  - SAC Planning profesional para 15 usuarios.
  - SAC Planning standard para 35 usuarios.

4.1.2 Especificaciones mínimas del servicio SaaS - Acuerdo de nivel de servicio

Se deberán cumplir como mínimo los siguientes acuerdos de nivel de servicio:

- SAP Enterprise Cloud Services (ECS) tiene certificado de conformidad con ENS nivel alto.
- Disponibilidad de servicio demostrable del 99,7 % durante cada mes.
  SAP declara un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) de 99,7 % de disponibilidad mensual (“mes”) para sus servicios cloud, bajo sus condiciones estándar, según el “Service Level Agreement para servicios cloud de SAP”, el “Porcentaje de Disponibilidad del Sistema” acordado es de **99,7 %** durante cada mes para la **versión productiva** del servicio.
  El “Tiempo de inactividad” se calcula como los minutos durante el mes en que el sistema de producción no está disponible, excluyendo ciertos “tiempos de inactividad” planificados o por mantenimiento.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Además, SAP deberá proporcionar un informe mensual sobre la disponibilidad del sistema si así lo solicita Lantik.

SAP Acuerdo nivel servicio

Acceso a estado servicio

- La solución tendrá un sistema centralizado para monitorización, reporting y gestión de alertas mediante “SAP for me”.
- Servicio de soporte 24X7, apertura de casos de soporte/resolución de consultas ilimitados:
  - **Tipos de soporte SAP**
    - **SAP Enterprise Support (ESS)**
      - Incluye soporte 24×7 para incidentes críticos.
      - Permite apertura ilimitada de casos y resolución de consultas.
      - Proporciona acceso a:
        - SAP Support Portal
        - Knowledge Base (SAP Notes, guías, buenas prácticas)
        - Herramientas de diagnóstico y análisis
        - Soporte proactivo mediante alertas y recomendaciones basadas en monitoreo de sistemas.
    - **SAP Product Support for Cloud Solutions**
      - Específico para soluciones cloud como SAP BDC.
      - Cobertura integral para:
        - Incidencias técnicas
        - Consultas funcionales
        - Integración con otras soluciones SAP
        - Posibilidad de abrir casos ilimitados y seguimiento continuo.
      - Características de obligado cumplimiento del soporte SAP:
        - Apertura de casos: Se realiza vía SAP Support Portal / Launchpad. Cada caso quedará registrado con trazabilidad completa (fecha de apertura, responsable, estado y resolución).
        - Prioridad y SLA, los casos se clasificarán según criticidad:
          - Alta: sistemas críticos fuera de servicio.
          - Media: funcionalidades importantes afectadas.
          - Baja: consultas o problemas menores.
        - Resolución de consultas:
          - Incluye asistencia técnica, funcional y de configuración.
          - Acceso a documentación, notas SAP, guías paso a paso y foros de comunidad.
      - Monitorización proactiva
        - Herramientas como SAP for Me permitirán detectar problemas antes de que impacten en la operación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Algunos incidentes pueden generar alertas automáticas y casos de soporte preventivos.

- Sistema de actualizaciones: ciclo de actualizaciones trimestral, tras cada actualización aparecerá en el tenant un banner de “What’s New”, con el enlace a la documentación de nuevas funcionalidades

Lantik solicita como mínimo, para poder adelantar las comprobaciones oportunas antes de las actualizaciones, recibir las novedades y ver los hitos planificados mediante SAP Roadmap/Explorer.

Requerimientos mínimos en auditoría en SAC:

1. Auditoría de actividad de usuario (“Track User Activities”)
   - Registro de actividades (“Activity Log”) para usuarios. Permitirá ver acciones sobre objetos “business”: modelos, stories, roles, usuarios, cambios de permisos, etc.
   - En ese registro también se loguean intentos de acciones fallidas (por ejemplo, crear, borrar o cambiar si el usuario no tiene autorización)
   - Los registros antiguos purgados no se pueden recuperar desde SAC si ya se han eliminado.
2. Auditoría de cambios en datos de planificación (“Data Audit” / “Track Data Changes”)
   - Se deberá guarda cuando “Data Audit” está activado para un modelo:
     - Fecha y hora del cambio.
     - Usuario que hizo el cambio.
     - Valor antiguo (“old”) y valor nuevo (“new”).
     - Delta (la diferencia entre old y new).
     - Tipo de acción (“Audit Action”: por ejemplo “Modify”, “New”).
   - Se podrá filtrar por usuario, momento (“Audit Time”), tipo de acción, dimensiones del modelo, etc.
   - Se podrá exportar los resultados del log (por ejemplo, a Excel) para análisis externos
3. Auditoría a nivel de plataforma en SAP Business Data Cloud (BDC)
   - SAP Audit Log Service, será el servicio de plataforma para registrar eventos de seguridad, acceso, modificaciones, etc. Por defecto, la retención del log es de unos 90 días
   - Visualización de los logs de auditoría: El usuario que consulte debe tener roles específicos de auditor y podrá filtrar los logs por tipo de evento, usuario, período de tiempo, etc., para analizar quién ha hecho qué en la plataforma.
   - Auditoría de acciones sobre datos (lectura y modificación)
   - Exportación y análisis externo, mediante la API de recuperación del Audit Log Service, permitiendo extraer los logs para enviarlos a un sistema externo de análisis.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.1.2.1 Niveles de respuesta casos de soporte por parte de fabricante (SAP)

Prioridad	Definición	Nivel de respuesta
P1	Muy alta Un caso debería clasificarse con la prioridad "**Muy Alta**" si el problema tiene consecuencias muy graves para los procesos empresariales habituales o para los procesos de TI relacionados con los procesos empresariales centrales. El trabajo más urgente no se puede llevar a cabo. Por lo general, tienen su origen en las circunstancias siguientes: a) Un sistema de producción falla por completo. b) No se puede llevar a cabo la inminente puesta en funcionamiento o la actualización de un sistema de producción. c) Los procesos empresariales básicos del cliente se ven seriamente afectados. No existe una solución provisional para cada circunstancia. El caso debe procesarse de inmediato porque el fallo puede causar pérdidas graves.	Respuesta Inicial: En un plazo de 1 hora tras la presentación del caso. Comunicación Permanente: Una vez cada hora, salvo que SAP especifique otra frecuencia. Objetivo de la Acción Correctiva: SAP debe proporcionar para los casos o bien una resolución, o bien una alternativa, o bien un plan de acción, en un plazo de 4 horas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Prioridad	Definición	Nivel de respuesta
P2	Alta Un caso se debería clasificar con la prioridad "**Alta**" si los procesos empresariales habituales están gravemente afectados. No se pueden llevar a cabo tareas necesarias. Esto sucede debido a que las funciones del servicio SAP que se requieren inmediatamente son incorrectas o no están operativas. El caso debe procesarse lo más rápidamente posible porque un fallo continuo puede interrumpir de forma grave todo el flujo empresarial productivo.	Respuesta Inicial: En un plazo de 4 horas desde la presentación del caso para clientes de SAP Enterprise Support, Cloud Edition, y en un plazo de 2 horas desde la presentación del caso para clientes de SAP Preferred Success. Comunicación Permanente: Una vez cada 6 horas, salvo que SAP especifique otra frecuencia. Objetivo de la Acción Correctiva: SAP debe proporcionar para los casos o bien una resolución, o bien una solución provisional, o bien un plan de acción, en un plazo de 3 días laborables solo para clientes de SAP Preferred Success.
P3	Media Un caso se debería clasificar con la prioridad "**Media**" si las transacciones comerciales normales se ven afectadas. El problema lo causan funciones incorrectas o inoperativas del servicio SAP.	Respuesta Inicial: En un plazo de 1 día laborable desde la presentación del caso para clientes de SAP Enterprise Support, Cloud Edition, y en un plazo de 4 horas laborables desde la recepción del caso para clientes de SAP Preferred Success. Comunicación Permanente: Una vez cada 3 días laborables para problemas que no son defectos y 10 días laborables para problemas de defectos de productos, salvo que SAP especifique otra frecuencia. Un Problema que no es un Defecto es un caso de soporte registrado que no implica un defecto en el Servicio Cloud correspondiente y que no requiere la intervención del personal de ingeniería, desarrollo u operaciones para su resolución.
P4	Baja Un caso se debería clasificar con la prioridad "**Baja**" si el problema tiene pocos efectos o ninguno en los procesos empresariales habituales. El problema lo causan funciones incorrectas o inoperativas del servicio de SAP que no se usan a diario o que se usan rara vez.	Respuesta Inicial: En un plazo de 2 días laborables desde la presentación del caso para clientes de SAP Enterprise Support, Cloud Editions, y en un plazo de 1 día laborable desde la presentación del caso para clientes de SAP Preferred Success. Comunicación Permanente: Una vez a la semana, salvo que SAP especifique otra frecuencia.

4.2 Servicios bajo demanda

Para este fin Lantik dispondrá de un máximo de 36.000€ sin IVA bajo demanda y sin compromiso de consumo por parte de Lantik.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.2.1 Servicio técnico especializado

Para una gestión eficaz de la solución adquirida se requiere contar con servicios profesionales de la empresa adjudicataria para su configuración y puesta en marcha, mejorar su uso, así como posibles nuevas necesidades y puesta en marcha de nuevas funcionalidades.

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

Tras la realización de las tareas y entrega de la correspondiente documentación y visto de bueno de Lantik, se dará por finalizada la intervención.

Equipo Técnico de la empresa adjudicataria

Para la correcta ejecución del objeto de contrato será necesario contar a lo largo del contrato con un equipo técnico compuesto por al menos 2 personas expertas en proyectos de implantación de SAC Planning de la empresa adjudicataria. Experiencia mínima requerida de cada persona:

1. Haber realizado un mínimo de 3 proyectos de implantación de SAC Planning.

Es requisito que todas las empresas licitadoras presenten debidamente cumplimentada la siguiente tabla. Las ofertas que no incluyan las tablas serán excluidas de la licitación.

Id.	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad)	Descripción de tareas realizadas
X1			
X1			
X1			
X2			
X2			
X2			

X1, X2 Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Condiciones del servicio

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

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

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

4.2.2 Crecimiento en Capacity Unit

Durante la duración del contrato, se incluye la opción de posibles necesidades puntuales de c3recimiento en capacity unit.
El importe que se tendrá en cuenta para la opción de ampliación de capacity unit será el presentado como importe unitario para las comprometidas (apartado 4.1.1).

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Perspectiva de género

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

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

5.2 Seguridad de la información

Cumplimiento de Normativa en materia de Seguridad de la Información

La empresa contratista deberá conocer y cumplir la siguiente Normativa de Seguridad de la información de LANTIK, S.A. M.P.:

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Decreto Foral 81/2023, de 4 de julio, de la DFB, por el que se aprueba la Política de seguridad de la información y protección de datos personales del sector público foral de Bizkaia.

A. **Confidencialidad**

En la prestación del servicio o dispensación del producto contratado, es posible que el personal de la empresa adjudicataria llegue a conocer determinada información operativa de Lantik. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá tratar con confidencialidad toda información relativa a Lantik que pudiera conocer con razón de la ejecución del contrato, garantizando que la misma no se verá expuesta al conocimiento por parte de terceras personas. Asimismo, se guardará secreto profesional respecto de toda la información que pudiera conocerse, tratando esta con debida diligencia y únicamente para aspectos relacionados con el cumplimiento del contrato.

B. Tratamiento de datos personales para la gestión de los servicios de contratación de Lantik S.A. M. P

LANTIK S.A. M.P. como responsable del tratamiento, informa al personal de la empresa adjudicataria que sus datos de carácter personal serán tratados e incorporados a su actividad de tratamiento que tiene como finalidad la gestión de los servicios de contratación de Lantik. El tratamiento de dichos datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal y no se comunicarán los datos a terceros salvo obligación legal. Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, en la medida que sean aplicables, ante el responsable del tratamiento (https://lantik.bizkaia.eus/es/aviso-legal) y podrán consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en https://lantik.bizkaia.eus/es/-/gestion-de-los-servicios-de-contratacion-de-lantik.

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

C. Almacenamiento de información, acceso o interconexión con los sistemas de Lantik S.A. M.P.

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LANTIK S.A. M.P, EN MATERIA DE SEGURIDAD:

1. Comprobar el cumplimiento del contrato, pudiendo requerir para ello la documentación que sea necesaria para acreditarlo.

2. Establecer los mecanismos de control y securización interna que considere en su propia infraestructura.

3. Reservarse 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4. En actuaciones relacionadas con mantenimiento preventivo (parches, actualizaciones o cambios de configuración) y correctivo ante posibles incidencias, podrá requerir la realización de determinadas acciones 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 (backup, rollback, pruebas...).

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA, EN MATERIA DE SEGURIDAD:

1. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

   El Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

   La empresa adjudicataria aplicará las medidas de seguridad de 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 y las guías CCN-STIC relativas a la seguridad de las tecnologías de la información y comunicación, puesto que, pese a no tratarse en puridad de normas imperativas, su incumplimiento puede derivar en responsabilidad.

   Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios por las entidades públicas y disponer de la Certificación de Conformidad con el ENS de categoría MEDIA en cuyo alcance se incluyan la totalidad de los sistemas de información que den soporte a los servicios solicitados en este pliego.

   En el caso de servicios de seguridad, además, estos deben estar incluidos en el Catálogo de Productos y Servicios TIC del Centro Criptológico Nacional (CPSTIC), o aportar una certificación que cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 19 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

   La comprobación de dicho cumplimiento deberá realizarse presentando el correspondiente certificado en su oferta técnica.

   En el caso de que la empresa no disponga de la citada certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en categoría MEDIA, declara

   - Tener implantadas medidas técnicas y organizativas equiparables a las exigidas por el ENS en su categoría MEDIA o superior.
   - Las medidas implantadas están orientadas a proteger la información tratada y/o los servicios que vayan a ser prestados a LANTIK S.A. M.P., garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad de los datos y servicios gestionados en los sistemas de información.
   - Se compromete a mantener o mejorar las medidas técnicas y organizativas implantadas durante la vigencia del contrato.

   Asimismo, Lantik se reserva el derecho de realizar, en cualquier momento, auditorías, revisiones o requerimientos de evidencias de cumplimiento, ya sea directamente o a través de terceros

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

designados, con el fin de verificar la veracidad de dicha declaración y el mantenimiento efectivo de las medidas de seguridad comprometidas. La detección de cualquier incumplimiento, falsedad o insuficiencia en las garantías de seguridad declaradas podrá considerarse causa grave de resolución contractual, sin perjuicio de las responsabilidades legales en que pudiera incurrir la empresa adjudicataria.

2. La empresa adjudicataria deberá designar a la formalización del contrato, un responsable de seguridad en su organización, con el fin de coordinar y ser eficientes ante cualquier ciberincidente o ajuste de seguridad que se requiera. A tal efecto, se notificará por escrito a 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 con 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)

3. En caso de que se produzca una incidencia de seguridad, la empresa adjudicataria deberá mediante la persona responsable, notificar al interlocutor de Lantik identificado en el pliego, tan pronto como sea consciente.

4. 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.

5. Participación de los servicios afectados por un incidente de seguridad, para evaluar el impacto de la incidencia y adoptar las medidas necesarias de contención, mitigación, respuesta y recuperación.

6. Disponer de un registro de actuaciones ante posibles incidencias que deberá detallar:

   - Hora de inicio de incidencia, hora de comunicación y hora de finalización
   - Tiempos de resolución, conclusiones y plan de mejora (incluyendo actuaciones realizadas, deficiencias detectadas y mecanismos preventivos y correctivos a llevar a cabo).
   - Dicho registro se deberá poner a disposición de Lantik.

7. Para la gestión de los incidentes deberá cumplirse lo dispuesto en el Reglamento general de protección de datos, Guía CCN-STIC-817 Criterios comunes para la Gestión de Incidentes de Seguridad en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y Guía nacional de notificación y gestión de ciberincidentes.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

8. Atender y trasmitir el cumplimiento de las medidas de seguridad que Lantik S.A. M.P. pudiera establecer.

9. Remitir previo requerimiento de Lantik S.A. M.P, información sobre los controles de seguridad establecidos y su rendimiento.

10. Comunicar cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de la entidad.

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

11. Proporcionar, a requerimiento de Lantik S.A. M.P la documentación o evidencias que sean necesarias para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones.

12. Aportar, si Lantik lo requiriese, la información sobre la arquitectura de seguridad propia, en caso de que la empresa adjudicataria cuente con un producto o servicio soportado por sistemas de información propios.

D. Empleo de infraestructura propiedad de la empresa proveedora (equipos de usuario, comunicaciones, servidores…) para la ejecución de los trabajos.

En caso afirmativo, **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 por Lantik S.A. M.P.

- **Se reservará el derecho de instalación de herramientas de seguridad y monitorización**, en los equipos propiedad de la entidad adjudicataria que vayan a conectarse al dominio Bizkaia.

Asimismo, la empresa adjudicataria se comprometerá a:

- Mantener **actualizada, libre de virus y vulnerabilidades de seguridad conocidas** la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

- Disponer de los mecanismos necesarios para implementar una **política de respaldo y de pruebas de recuperación**, debiendo aportar la documentación necesaria sobre el cumplimiento de este extremo en caso de que Lantik S.A.M.P así lo requiera.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Disponer de una **Gestión de Incidentes de seguridad y un Plan de Continuidad** para el servicio que garantice que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio especificados en el pliego técnico si los hubiera. Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato. Bajo requerimiento de Lantik S.A. M.P. la empresa licitadora deberá presentar la documentación que le sea requerida para verificar el cumplimiento de este extremo.

  En el caso de que la interrupción del servicio tenga su origen en un incidente de seguridad y exista riesgo de propagación, Lantik S.A. M.P. deberá ser informada, al menos mediante correo electrónico enviado a alertas.operacion@bizkaia.eus, reservándose el derecho de tomar las medidas de contención del mismo que considere oportunas en su extremo y a validar los medios alternativos de continuidad en contingencia propuestos por el tercero. Además, Lantik S.A. M.P. facilitará medios alternativos propios cuando sea posible para asegurar la continuidad del servicio.

  Para la restitución del servicio a su estado previo, será necesario la entrega de un informe pericial firmado de la correcta resolución del incidente o en su defecto, un informe técnico forense de las actuaciones realizadas con una declaración responsable de asunción de responsabilidades y penalizaciones que podrán llegar a la rescisión del contrato en caso de negligencia en la resolución del mismo.

- Mantener **registros de actividad** de las personas usuarias que permitan monitorizar, analizar, investigar y documentar acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración. La empresa adjudicataria será responsable de mantener los registros durante un periodo no inferior a dos (2) años. En caso de que así lo requiera Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria pondrá a disposición de esta los registros de actividad correspondientes a las personas usuarias con acceso a información de Lantik.

E. Ubicación de los trabajos a realizar fuera de las instalaciones de Lantik S.A. M.P.

En caso de que la prestación de los servicios se realice, fuera de las instalaciones de Lantik S.A.M.P, habrá que atender a lo indicado a continuación:

- **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 los controles de este ámbito de la norma de referencia ISO27002
- **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 que en sus instalaciones corporativas. Para tal fin, podrán seguirse las recomendaciones establecidas por la Agencia Española de Protección de Datos y el Centro Criptológico Nacional para situaciones de movilidad y teletrabajo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

F. Prestación de servicios de computación en la nube (sistemas cloud)

En caso de que el adjudicatario preste servicios de computación en la nube (sistemas Cloud) habrá que atender a lo siguiente:

I. **CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS):** De conformidad con el ENS, todo sistema que suministre un servicio en la nube a organismos del sector público deberá cumplir las medidas de seguridad definidas en las guías CCN-STIC que le sean de aplicación.

II. **DECLARACIÓN DE UBICACIÓN:** La empresa adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio. Dicha obligación resultará aplicable, además, en caso de que exista subcontratación, debiendo aportar la identificación de todas las entidades subcontratadas.

III. **TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN**: La empresa adjudicataria proporcionará a Lantik S.A. M.P, cuando sea requerida, información relativa a:
- Herramientas de seguridad de que dispone.
- Tipo de virtualización utilizada y nivel y mecanismos de segregación de los datos o aplicaciones de Lantik S.A. M.P. alojadas en la nube.
- Mecanismos y procedimientos de borrado seguro de la información almacenada por la empresa adjudicataria,
- Cualquier otra información que Lantik S.A. M.P, así lo requiera para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de transparencia e información.

IV. **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO:** Las empresas licitadoras deberán detallar los Acuerdos de Nivel de Servicio a los que se compromete. Para tal fin podrá basarse en el modelo proporcionado en CCN-STIC-823 Utilización de servicios en la nube.

V. **DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES**: La empresa licitadora deberá presentar una guía detallando cómo se llevará a cabo la distribución de responsabilidades entre el proveedor y el Lantik S.A. M.P. en relación con los controles de seguridad del ENS, para facilitar una gestión clara y efectiva de la seguridad del sistema.

VI. **GUÍA DE USO SEGURO**: La empresa licitadora deberá presentar una guía de uso seguro dirigida a los usuarios finales, que proporcione instrucciones sobre cómo utilizar el sistema de forma segura, incluyendo configuraciones y procedimientos que deben seguirse para garantizar la seguridad en el uso diario.

VII. **SaaS ON PREMISE**: En los casos que el servicio contemple total o parcialmente el uso de sistema cloud on-premise, deberá entregarse, además de las guías sobre distribución de responsabilidades y de uso seguro, una guía de instalación y configuración segura del sistema destinada a los administradores del sistema de Lantik S.A. M.P. que deberá detallar las acciones necesarias para instalar, configurar y mantener el sistema de manera segura, cumpliendo con los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

G. Prestación de servicios de desarrollo y mantenimiento de software

La empresa adjudicataria garantizará la integración de prácticas de seguridad en el ciclo de vida de desarrollo de software (S-SDLC), como por ejemplo el análisis de vulnerabilidades en el código (estático

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

y dinámico), separación de entornos de desarrollo y pruebas, protección de acceso al código fuente, formación en buenas prácticas y metodologías de desarrollo seguro, etc.

H. Subcontratación

En caso de exista una cadena de subcontratación para la prestación del producto o servicio, la empresa adjudicataria deberá disponer de una documentación que detalle claramente los elementos que forman parte de la cadena de subcontratación, así como las implicaciones derivadas de cualquier cambio o modificación que pueda sufrir algún eslabón de dicha cadena, todo ello previo conocimiento y aceptación por Lantik S.A. M.P. Si el producto o servicio objeto de contrato está sujeto al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad según lo estipulado en este pliego, 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.

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

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**:

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

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Resolución del Contrato

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

Fuero

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

Lantik S.A. M.P.
Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao
ppt.pt.lantik@bizkaia.eus
Teléfono: 94 406 8900

#FL#
Sin./Fdo.: JOSE IGNACIO HERNANDEZ GARCIA - 2025-12-19
IKUSPEGI TEKNOLOGIKOKO ARLOA
VISIÓN TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IRATXE GOBANTES FURUNDARENA - 2025-12-19
SISTEMAK
SISTEMAS

Sin./Fdo.: RAFAEL FRANCISCO RUIZ GARCIA - 2025-12-22
KONPONBIDEAK/BEZEROA 120 TALDEA-OGASUNA
EQUIPO DE SOLUCIONES/CLIENTE 120-HACIENDA

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2025-12-22
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: JAVIER AZUMENDI CALABAZA - 2025-12-22
PLATAFORMA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IBAI CONDE GURREA - 2025-12-22
ARRETAKO ETA NEGOZIOAREN DIGITALIZAZIOKO ARLOA
ÁREA DE ATENCIÓN Y DIGITALIZACIÓN DEL NEGOCIO

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2025-12-22
SEGURTASUN ETA TEKONOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

Sin./Fdo.: IRATXE GUILLERNA CAMPO - 2025-12-22
DIGITALIZAZIO-UNITATEKO ETA DATA ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE DIGITALIZACIÓN Y DATA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ICAB-949L-CQZA-ECQ3
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.