PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE HCL DOMINO DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA 2026-2027

1. OBJETO
2. ANTECEDENTES
3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN
4. PLAZO DE EJECUCION
5. DOCUMENTACION
6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS
7. PLAZO DE LA GARANTIA
8. CRITERIOS DE VALORACION
9. ANEXOS

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas, funcionales que han de regir el Mantenimiento de los aplicativos del Consorcio de Transportes de Bizkaia en el entorno Lotus Domino.

2. ANTECEDENTES

El Consorcio de transportes de Bizkaia, en adelante CTB, dispone de una serie aplicaciones de gestión que utiliza durante la tramitación de sus expedientes:

- Expedientes de contratación
- Convenios
- Acuerdos reguladores de Transporte
- Ayudas
- Gestión de Resoluciones de Dirección Gerencia
- Traducciones.
- Actas del Consejo General y de la Comisión
- Pasarela de publicación en el Perfil de Contratante de Euskadi.

Estas aplicaciones se encuentran desarrolladas en Lotus Notes, con sus propios formularios y bases de datos para el almacenamiento de los expedientes.

En 2019 se acometió un proceso de adaptación del aplicativo de gestión de expedientes a la nueva ley de contratos 9/2017 y a la publicación de la información existente en la aplicación en el perfil de contratante de la CAPV. Como resultado de dicha adaptación el sistema actual cubre la tramitación de expedientes de contratación abiertos, negociados, menores, simplificados,

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

simplificados abreviados, lotes, acuerdos marco y derivados de acuerdo marco, así como su publicación desde Lotus Notes en el perfil de contratante del Gobierno Vasco mediante el uso de un API de publicación.

Durante el período 2019 al 2022 se han acometido diversos cambios y actualizaciones en las aplicaciones que se indican, debido a cambios normativos de obligado cumplimiento. Asimismo se ha desarrollado sistemas de gestión de resoluciones, autorizaciones y diversas mejoras en la tramitación de expedientes del Consorcio.

Durante el período 2022 al 2026 se han acometido tareas de mantenimiento evolutivo modernización de los aplicativos y adaptaciones a la plataforma del perfil de contratante. Los expedientes SARA han sufrido una actualización de los formularios de comunicación de anuncios que a su vez han forzado la actualización del perfil de contratante de Euskadi.

Durante el período 2026-2027 del presente contrato está prevista la migración a una plataforma de administración electrónica y parte de la funcionalidad ofrecida actualmente desde Lotus Notes se trasladará a dicha plataforma. El contrato actual finaliza en abril de 2026 y hasta que se produzca la puesta en marcha del aplicativo debe continuarse dando servicio. Una vez entre en funcionamiento la nueva aplicación se deberán mantener todos los aplicativos negocio no relacionados y relacionados con procedimientos administrativos ya que no se prevé migración por ser muy costosa en tiempo y recursos.

La complejidad de la propia tramitación de contratos, las actualizaciones legales, la doctrina de la ley de contratos y las propias especificaciones técnicas de la plataforma de publicación del perfil de contratante de la CAPV precisan una constante actualización de la herramienta. A
Estas aplicaciones se encuentran desarrollada en Lotus Notes (versión 12.0.2 FP5), con sus propios formularios y bases de para el almacenamiento de los expedientes.

Las aplicaciones corren bajo un servidor Lotus Notes Domino con plataforma Windows Server 2019. Este Servidor presta los servicios de Correo Electrónico y gestor de las aplicaciones que se ha detallado.

Se dispone de dos máquinas de desarrollo bajo Windows 10, en el que se encuentran las herramientas de diseño, desarrollo y administración.

3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

Las siguientes especificaciones tienen por objeto la contratación de los servicios que permitan al Consorcio de Transportes de Bizkaia la modernización, evolución y mantenimiento del la gestión de las aplicaciones alojadas en Lotus Domino.

La construcción se realizará en su totalidad en la plataforma Lotus Notes de CTB. A tal efecto se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un equipo con la versión Lotus Notes 12,

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Designer, Administrador y SoapUI / postman / RESTapi para las pruebas de las llamadas a procedimientos de publicación de la plataforma del perfil de contratante.

Atendiendo a las necesidades de modernización y evolución de la gestión de expedientes de CTB podemos distinguir diferentes **tareas** en el presente expediente. El modelo de gestión del servicio se regirá bajo régimen de ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se indica en el Anexo 9.1

3.1 ANS Mantenimiento evolutivo

Se deberán realizar, al menos, la tareas que se indican en el anexo 9.2. Para ello el licitador preparará:

- Una estimación de cada tarea, desglosando el número de horas precisas en los apartados de : análisis, desarrollo, pruebas, implantación y soporte a la puesta en marcha.

- Un plan de trabajo y priorización de cada una de las tareas.

3.2 ANS Mantenimiento correctivo, perfectivo y adaptativo

La aplicación de gestión de expedientes (contratos, convenios, resoluciones, ayudas, …) se encuentran ya en marcha en el Consorcio de Transportes de Bizkaia. En el día a día, se producen errores e incidencias en el aplicativo que precisan una solución rápida y eficaz.

El adjudicatario analizará las incidencias y solicitudes de mantenimiento solicitadas por CTB y redactará las especificaciones y realizara la construcción de la solución, pruebas e implantación, si procede, pues a veces no será necesario realizar modificaciones en el aplicativo

Adicionalmente el licitador realizará el análisis y la ejecución de las tareas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones indicadas en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y su correspondiente publicación en cualquiera de las infraestructuras que el Gobierno Vasco pone a disposición de las administraciones del sector público de Euskadi a través de la Plataforma de Contratación Pública en Euskadi.

A tal efecto el licitador presupuestará una dotación de horas que incluirá las tareas definidas en este apartado y que en ningún caso será inferior a 360 horas anuales (180 horas por semestre)

3.3 Requisitos de Proyecto

Todos los trabajos se desarrollarán sin interferir con la operativa normal del CTB.

El adjudicatario realizará labores de mantenimiento y resolución de las incidencias que se produzcan durante el período de vigencia del contrato. Se entenderá por mantenimiento la atención en horario de oficina (de 8 de la mañana a 8 de la noche, de lunes a viernes) de los

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

correspondientes avisos, la atención de un técnico y la resolución de la incidencia y la atención a cuantas cuestiones técnicas se planteen durante la vigencia del mantenimiento. Se consideran dentro del mantenimiento los cambios necesarios en el software para la resolución de cualquier incidente y/o vulnerabilidad, que se diera durante la vigencia de este expediente de contratación de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo la entera responsabilidad del adjudicatario.

El servicio cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. Dentro de este apartado se incluyen mano de obra, gastos de desplazamientos, dietas, etc. no admitiéndose ninguna excepción en este apartado.

Con respecto a la información sobre ciclo de vida. La empresa proveedora del servicio informará sobre las modificaciones en el ciclo de vida de los productos a los que se refiere el presente expediente en el plazo máximo de 1 mes desde la publicación de la información por parte del fabricante.

El tiempo de atención será inferior a 6 horas. Se entiende como tiempo de atención al tiempo transcurrido entre el conocimiento de la incidencia por parte del adjudicatario y la atención presencial de un técnico en la instalación.

Tiempo de resolución, como máximo 8 horas, se entiende por tiempo de resolución el periodo de tiempo que media entre el conocimiento de la incidencia por parte del suministrador del servicio, o en todo caso por su notificación por parte del CTB y la resolución de la incidencia o la apertura de un caso en el soporte de fabricante

3.4 Requisitos de Cliente

El CTB nombrará un interlocutor que será el encargado de dictar las instrucciones necesarias para realizar el trabajo, supervisar los trabajos realizados y aprobar su resultado final, transmitiendo a las empresas adjudicatarias cuantas instrucciones considere necesarias. Este interlocutor y quién CTB designe formarán parte de la Dirección de proyecto y tendrán la última palabra en todas las decisiones vinculadas al proyecto.

La empresa adjudicataria designará como persona un coordinador – responsable del servicio, que será el encargado de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con CTB, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerido por CTB.

La empresa adjudicataria se compromete a poner en marcha todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato. Así, dedicará recursos diferenciados en aquellos proyectos que se puedan desarrollar simultáneamente a lo largo

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

de toda la vida del contrato. Son casos de proyectos que se desarrollarán simultáneamente, el mantenimiento de la plataforma actual, así como cualquiera del resto de proyectos de análisis, desarrollo o construcción.

El adjudicatario definirá las necesidades derivadas de las modificaciones realizadas y en todo caso elaborará un manual final con toda la funcionalidad de la aplicación, así como las necesidades formativas y de comunicación necesarias. En todo caso se actualizará el correspondiente manual con las modificaciones habidas en las correspondientes aplicaciones.

El adjudicatario deberá planificar y realizar la formación que en ellas recoja y dicha formación estará incluida en el plan de trabajo.

Se aplicarán **las penalizaciones** que resulten más favorables al CTB entre las asumidas por el adjudicatario y las mínimas descritas a continuación:

- Cada hora que sobrepase los tiempos de atención supondrá una penalización del 5% sobre el importe mensual del contrato, calculado como el importe total dividido por el número de meses del contrato
- En caso de paralización del servicio, el adjudicatario se hará cargo de los perjuicios generados al servicio y además se le penalizará con un 30% del importe de la factura mensual, calculada como en el caso anterior.

El cómputo de tiempos de atención y resolución se realizará desde el momento del conocimiento de la incidencia por el adjudicatario, según los medios que disponga a su cargo, y en todo caso desde la notificación de la misma por parte de los servicios técnicos del CTB. No se interrumpirá el cómputo de tiempos salvo por causas de fuerza mayor, o imputables directamente al CTB

De acuerdo con sus necesidades, CTB podrá solicitar al adjudicatario la celebración de las reuniones presenciales o telemáticas que considere oportunas, así como la emisión de informes sobre las diversas actuaciones incluidas en este contrato.

La empresa adjudicataria emitirá mensualmente partes de horas donde reflejará las tareas realizadas.

CTB podrá solicitar la prestación del servicio en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la CAPV.

3 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución se establece en 1 año con posibilidad de una prórroga

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

4 DOCUMENTACIÓN

La empresa licitadora deberá indicar en su documentación de la propuesta técnica, la siguiente información:

- Introducción.

- Resumen ejecutivo de la oferta con los objetivos, alcance y propuestas.

  Puntos fuertes de la oferta. En este apartado el licitado expondrá su forma de entender, planificar y llevar a buen término la resolución de este concurso, explicando las líneas maestras de su proyecto, su estrategia y su forma de cumplir los requisitos y condiciones expuestas en este pliego de bases técnicas, así como la convivencia entre la ejecución concurrente de proyectos (mantenimiento, administración y construcción)

- Organización

  La empresa licitadora deberá indicar la organización (perfiles) de equipo de trabajo asignado, las funciones de los mismos y la relación nominal de los participantes. Asimismo deberá proporcionar una propuesta descriptiva de los diferentes órganos existentes indicando, participantes, roles y responsabilidades del modelo organizativo que plantean para el proyecto. El equipo mínimo que deberá presentar se indica de forma exhaustiva en el apartado de adscripción de medios y como mínimo tendrá:

    - Director del proyecto contratado, Ingeniero Superior Informático o Ingeniero Superior de Telecomunicación, o Ingeniero Industrial.
    - Un Ingeniero Superior Informático o Ingeniero Superior de Telecomunicación o Ingeniero Industrial. tos proyectos deberán haberse realizado bajo tecnología Lotus Notes Domino

  Se deberá proporcionar un teléfono y un correo electrónico para incidencias en horario laboral y un teléfono de urgencia para casos de peticiones de prioridad urgentes o muy urgentes.

- Plan de trabajo

  Se debe elaborar un plan temporal de ejecución de cada una de las tareas que se indican en el ANS de mantenimiento evolutivo (Anexo 9.2) indicando fecha de inicio, fecha de fin y duración de la tarea (en horas) El ofertante deberá proponer un orden lógico para la ejecución de las taras, justificando su decisión. Las tareas y el orden de las mismas podrá ser alterado por CTB durante el trascurso del proyecto por cuestiones organizativas o de urgente necesidad.

  Para todos los proyectos se deberá detallar la distribución de perfiles técnicos y la dotación de horas por perfil, para las fases de análisis, desarrollo, pruebas, formación ,

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

implantación y postarranque. Cada ofertante asimilará a estos perfiles los distintos perfiles profesionales existentes en su empresa.

Finalmente se deberá incluir en su documento de propuesta técnica un desglose por horas y % de dedicación por perfil y fase del ANS, siguiendo la distribución indicada en el párrafo anterior.. En todo caso deberán respetarse las fases indicadas para el ANS :

De forma orientativa se indica una distribución por perfiles estándar cada licitador deberá adaptar a los perfiles profesionales de su empresa

Perfil	Fase Diagnóstico		Fase Transferencia		Fase Estabilización		Fase Prestación servicio		Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe de Proyecto											
Analista funcional											
Analista Programador											
Programador Senior											
Programador Junior											
TOTAL											

Por otro lado el ofertante deberá indicar los recursos que empleará para ofrecer el servicio de mantenimiento correctivo, perfectivo y adaptativo y en caso de que los miembros de este ANS de mantenimiento correctivo, perfectivo o adaptativo coincidan con los del ANS de mantenimiento evolutivo deberá explicar cómo gestionarán peticiones coincidentes en el tiempo

- Disponibilidad del servicio

  La prestación del servicio deberá contar con un plan de continuidad del negocio y plan de contingencia. Estos planes deberán ejecutarse frente a contingencias provocadas por desastres. Emergencias, falta de respuestas en plazo, cambio de personas del equipo y cualquier otra circunstancia que pudiera alterar la ejecución del proyecto. El licitador presentará los correspondientes planes y estará en disposición de afrontar una auditoría de los mismos por parte de CTB, en cualquier momento del proyecto.

- Modelo de gestión documental y formación

  El ofertante deberá indicar el modelo de gestión documental del proyecto proponiendo los tipos de entregables adicionales o suplementarios para cada una de las fases definidas en el ANS

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

El ofertante indicará los tipos entregables que propone para las fases análisis, desarrollo, pruebas.

Se indicará el diseño de la formación y comunicación , que en todo caso deberá existir con carácter previo a la puesta en marcha de la funcionalidad.

La oferta presentada no deberá tener más de 40 páginas (sin considerar, portadas, anexos, apéndices ni índices) con formato fuente a 11 puntos y doble espaciado.

Toda la información accesoria a la propuesta original podrá indicarse en el apartado de anexo, como por ejemplo: whitepapers, data sheets, certificaciones, C.Vs, etc …

Toda la documentación se presentará electrónicamente en la web http://www.contratacion.euskadi.eus.

Toda la documentación podrá entregarse en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la CAPV.

5 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

La propiedad de todos los entregables (documentos, software, programas …) que se realicen al amparo del presente proyecto serán propiedad de CTB en exclusiva.

6 PRESUPUESTO

Es el que se indica en la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares

7 CRITERIOS DE VALORACION

Son los que se indican en la carátula del pliego de cláusulas administrativas partículares

8 PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

CLAUSULAS

8.1.- OBJETO Y ÁMBITO

El objeto del presente apartado es definir las instrucciones y medidas técnicas y organizativas a las que queda obligado el adjudicatario como Encargado de Tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal a fin de asegurar que cumpla las exigencias establecidas en la normativa vigente e implante cuantas medidas sean precisas para garantizar la integridad, confidencialidad y

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

disponibilidad de los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento y a los que el Encargado de Tratamiento tenga acceso en la ejecución del presente contrato, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de medio físico o natural.

8.2.- ALCANCE

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del presente contrato, el CTB, Responsable de Tratamiento, pondrá a disposición del Encargado de Tratamiento la información relativa a los datos personales y contenidos necesarios para la gestión del contrato y la resolución de las incidencias derivadas del mismo.

El Encargado de Tratamiento deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa que se definen en el apartado 14 debiendo implantar en todo caso mecanismos para:

a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad de los tratamientos.

d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

8.3.- FINALIDADES DE LOS TRATAMIENTOS

El Encargado de Tratamiento se compromete a limitar los tratamientos a realizar, a las actuaciones que resulten estrictamente necesarias para prestar los servicios que el CTB le encomiende derivados del presente contrato, obligándose a no realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicarlos o utilizarlos con una finalidad distinta a la prestación de los servicios encomendados.

Por tanto, el Encargado de Tratamiento accederá y tratará los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento para los exclusivos fines de la ejecución de dichos servicios, actuando en nombre y por cuenta del Consorcio de Transportes de Bizkaia y desempeñará sus funciones de acuerdo a sus directrices.

El Encargado de Tratamiento se compromete a realizar el tratamiento de datos personales ajustándose plenamente a las instrucciones que en cada momento le indique el CTB, así como a lo establecido en el presente capítulo y a lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en materia de protección de datos de carácter personal.

Si el Encargado de Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe cualquier disposición de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, el Encargado de Tratamiento informará inmediatamente de esta circunstancia al CTB.

8.4.- PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

El Encargado de Tratamiento se compromete a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por el CTB a los que acceda con motivo de la prestación de los servicios y a no divulgarlos, transferirlos o comunicarlos de cualquier forma a otras personas, ni siquiera para su conservación, salvo instrucción expresa del CTB, en la que se identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

8.5.- OBLIGACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE DATOS

El Encargado de Tratamiento se compromete a devolver al CTB los datos suministrados por éste, al igual que cualquier soporte o documento en los que conste algún dato de carácter personal y/o información confidencial, una vez concluida la prestación de los servicios encomendados o cuando el CTB así lo requiera, eliminando toda la información de los medios del Encargado de Tratamiento donde esté almacenada, una vez haya sido entregada al CTB y aceptada por éste previa revisión, sin conservar copia total o parcial alguna de la misma o de cualquier otra que hubiera podido ser generada como resultado o consecuencia de los trabajos encomendados.

La eliminación se realizará de tal manera que sea imposible aplicar cualquier proceso de recuperación. La certificación de la devolución y eliminación de toda la información se realizará mediante la entrega de un documento suscrito por representante del Encargado de Tratamiento en el que consten tales circunstancias.

No obstante, lo establecido en la presente cláusula, el Encargado de Tratamiento podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades legales de la ejecución de la prestación.

8.6.- EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE LOS INTERESADOS

En el caso de que los interesados ejercitasen ante el Encargado de Tratamiento cualquiera de los derechos que la normativa vigente en materia de protección de datos les reconoce sobre datos de los que el CTB sea Responsable de Tratamiento, éste deberá dar traslado de la solicitud de forma inmediata a CTB, en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la misma, junto, en su caso, con otras in-formaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud, para que el CTB la resuelva debidamente.

El Encargado de Tratamiento asistirá al CTB, en caso de ser necesario, en la respuesta al ejercicio de los derechos por parte de los interesados, bien sean solicitados ante el Encargado de Tratamiento, o bien ante el CTB u otro encargado de tratamiento de éste.

8.7.- TRATAMIENTOS REALIZADOS EN CALIDAD DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO

El Encargado de Tratamiento deberá mantener un registro que contenga la identificación de los tratamientos que realiza en concepto de encargado de tratamiento para la prestación de los servicios que el CTB le encomiende, con referencia expresa al documento que regula la relación entre el CTB y el Encargado de Tratamiento. Asimismo, deberá indicarse al CTB como responsable de tratamiento y el período de vigencia del encargo.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

El CTB podrá, en cualquier momento, solicitar al Encargado de Tratamiento el citado registro en aras a comprobar la efectiva inclusión en el mismo de las referencias al acceso y tratamiento de los datos de carácter personal realizados.

8.8.- DEBER DE SECRETO

El Encargado de Tratamiento está obligada al secreto profesional respecto de cualesquiera de los datos de carácter personal a que tenga acceso debido a la prestación de los servicios que el CTB le encomiende.

Asimismo, el Encargado de Tratamiento se obliga a comunicar a su personal que dedique a la prestación de dichos servicios las obligaciones establecidas en el presente capítulo respecto a protección de datos de carácter personal y en concreto las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad aplicables, a 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, y a hacer cumplir a su personal las obligaciones existentes en materia de protección de datos personales.

A los efectos del párrafo precedente, el Encargado de Tratamiento se compromete a mantener a disposición del CTB la documentación acreditativa del compromiso de confidencialidad adquirido por parte de su personal autorizado a tratar datos personales, así como a proporcionar a su personal involucrado la formación necesaria para garantizar el tratamiento conforme a las disposiciones de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Este deber de secreto perdurará aún después de extinguida la relación de prestación de los servicios, bien por su cumplimiento o bien por su resolución.

8.9.- SUBCONTRATACIÓN

Sin perjuicio de lo establecido sobre subcontratación en la carátula, el Encargado de Tratamiento no subcontratará ninguna de las prestaciones que comporten cualesquiera de los tratamientos que el CTB le encomiende, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios encomendados. En este caso de que fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al CTB, con una antelación mínima de 1 (Un) mes, indicando los tratamientos que se pretenden subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación sólo podrá llevarse a cabo previa aprobación expresa y escrita del CTB en el plazo establecido.

El subcontratista, que también adquiere la condición de encargado de tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado de Tratamiento y las instrucciones que dicte el CTB. Corresponde al Encargado de Tratamiento regular la nueva relación con el subcontratista, de forma que éste quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el Encargado de Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el CTB en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

8.10.- NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

El Encargado de Tratamiento notificará al CTB, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

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

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas 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. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

8.11.- AUDITORÍA DE SEGURIDAD

A los efectos de comprobar el cumplimiento por parte del Encargado de Tratamiento de las obligaciones y compromisos asumidos en relación a la protección de datos de carácter personal, el CTB podrá someterle en cualquier momento a los controles y auditorías de seguridad que considere oportunos, debiendo facilitar el acceso a sus instalaciones de las personas que el CTB designe para la realización de las auditorías o las inspecciones, y poner disposición del CTB u otro auditor autorizado por él toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

8.12.- APOYO AL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

El Encargado de Tratamiento deberá dar apoyo al CTB tanto en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos como en la realización de las consultas previas a la autoridad de control cuando proceda.

8.13.- RESPONSABILIDADES

El Encargado de Tratamiento se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente capítulo y en la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal en relación a los servicios encomendados.

En el supuesto que el Encargado de Tratamiento destine los datos de carácter personal de los que es responsable de tratamiento el CTB a los que pudiera tener acceso a una finalidad distinta de la

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

prestación de los servicios encomendados y, por ende, realizara una utilización ilegítima de dichos datos o no autorizada por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, los comunique a un tercero o los utilice incumpliendo las obligaciones del presente capítulo, el Encargado de Tratamiento será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido por tal motivo o por cualquier otro motivo relacionado directa o indirectamente con incumplimientos o cumplimientos defectuosos del Encargado de Tratamiento y/o de su personal de la normativa de tratamiento de datos de carácter personal.

8.14.- MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR EL ENCARGADO DE TRATAMIENTO

En todo caso:

Los accesos a través de redes de telecomunicaciones deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al de los accesos en modo local.

- El almacenamiento de los datos en dispositivos portátiles o su tratamiento fuera de los locales del Responsable o del Encargado del Tratamiento deberá ser previamente autorizado por el Responsable del Tratamiento, constar en un registro al efecto y garantizar la seguridad de los datos.
- Los ficheros temporales o copias de trabajo de documentos deberán garantizar la seguridad de los datos y serán borrados una vez que hayan dejado de ser necesarios.
- Normativa interna de seguridad: Identificación de los tratamientos que se traten en concepto de encargado de tratamiento y del responsable de este, con referencia expresa al documento que regule la relación entre responsable y encargado del tratamiento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Normativa interna de seguridad	- Recoger las medidas de índole técnica y organizativas acordes a la normativa de seguridad vigente en materia de protección de datos de carácter personal, que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información. - Contenido conforme a lo exigido por la normativa vigente. - Se debe mantener actualizada en lo referente a la normativa y la organización.
Personal	- Funciones y obligaciones claramente definidas y documentadas. - Difusión entre el personal de las normas que les afecten y de las consecuencias por incumplimiento.
Registro de Incidencias	- Registrar tipo de incidencia, momento en que se ha producido o, en su caso, detectado, persona que la notifica, persona a la que se le comunica, efectos derivados y medidas correctoras aplicadas. - Registrar realización de procedimientos de recuperación de los datos, persona que lo ejecuta, datos restaurados y, en su caso, datos grabados manualmente. - Autorización por escrito del responsable de tratamiento para ejecutar procedimientos de recuperación de datos.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Control de acceso	- Cada usuario accederá únicamente a los datos y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. - Relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios y accesos autorizados. - Existirán mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados y que gestionen la concesión de permisos de acceso sólo por personal autorizado. - Control de acceso físico a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información para acceso exclusivo del personal autorizado en la normativa interna de seguridad.
Gestión de soportes y documentos	- Identificar el tipo de información que contienen. - Inventario. - Almacenamiento con acceso restringido al personal autorizado. - Autorización de salidas (incluidas a través de email) por el Responsable de Tratamiento, y medidas para el transporte y desecho. - Registro de entrada y salida de soportes: tipo de documento o soporte, fecha y hora, emisor / destinatario, número, tipo de información, forma de envío, responsable autorizado para recepción / entrega.
Identificación y autenticación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Identificación y autenticación personalizada. - Procedimiento de asignación y distribución de contraseñas que garantice su confidencialidad e integridad, y periodicidad con que se cambian (≤ 1 año). - Almacenamiento ininteligible de las contraseñas. - Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado.
Copias de respaldo y recuperación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Existirá un procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos. - Copia de respaldo, al menos, semanal. - El procedimiento de recuperación deberá garantizar la reconstrucción de los datos en el estado en que se encontraban en el momento de producirse la pérdida o destrucción (grabación manual, en su caso, si existe documentación que lo permita). - Verificación semestral de los procedimientos de respaldo y recuperación. - Pruebas con datos reales. Copia de seguridad y aplicación de las medidas que garanticen la seguridad de los datos, con registro de las mismas.
Criterios de archivo	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Archivo de documentos según criterios que faciliten su consulta y localización para garantizar el ejercicio de los derechos de los interesados.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Almacenamiento	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Dispositivos de almacenamiento dotados de mecanismos que obstaculicen su apertura.
Custodia de soportes	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Durante la revisión o tramitación de los documentos, la persona a cargo de los mismos deberá custodiarlos para evitar accesos no autorizados.

9 ANEXOS

9.1 Esquema del ANS

A continuación se indican las normas que regirán el ANS

Fases

Constará de 4 fases:

- Fase 1: diagnóstico

Se proporciona información de contexto a la empresa adjudicataria de manera que la empresa proveedora tenga una visión global del contrato y pueda preparar y preparar la fase de transferencia. Esta fase generará un **documento diagnóstico** de la situación actual

- Fase 2: Transferencia

Se elaborará y ejecutará un plan detallado de reuniones de transferencia de conocimiento con los responsables funcionales y técnico de las aplicaciones. En esta fase se determinará el modo de acceso, desarrollo y promoción del software desarrollado. Esta fase generará los siguientes entregables:

- **Listado de aplicaciones** a desarrollar mantener
- **Plan de promoción** entre entornos tecnológicos
- **Sistemas de acceso** a las instalaciones de desarrollo

- Fase3: Estabilización

Una vez transferido el conocimiento técnico, las aplicaciones a mantener, el plan de promoción y los accesos a las infraestructuras de desarrollo, la empresa adjudicataria deberá iniciar la ejecución las solicitudes de trabajo que se le vayan realizando. En esta fase CTB realizará una

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

fase de acompañamiento y ajustes finales a las solicitudes de trabajo para asegurar la calidad y la adecuada comprensión de los requisitos de las solicitudes.

Esta fase tendrá una duración máxima de mes y medio y los servicios incluidos en ellas no serán facturables. Esta circunstancia podrá cambiarse de forma justificada si la empresa adjudicataria no precisa trasferencia de conocimiento.. Los documentos que se generarán en esta fase serán los siguientes: **Organización del servicio y procedimientos de petición y atención de solicitudes, planes de pruebas y plan de ejecución de tareas, planes de formación y documentación**.

- Fase 4 Ejecución

Durante esta fase la empresa adjudicataria deberá comenzar a funcionar de manera autónoma, resolviendo y entregando adecuadamente la respuesta a las solicitudes de servicio que se realicen, gestionando los recursos dedicados, respetando los plazos de entrega y realizando las reuniones de seguimiento y entregando los informes de progreso con la periodicidad que se determine.

El plan inicial de ejecución de tareas presentado por el licitador y adecuado en la fase de estabilización podrá modificarse con objeto de priorizar tareas que pudieran ser más urgentes. En todo caso el responsable de CTB comunicarás las necesidades que pudieran surgir para adecuar el plan a las necesidades actuales.

Todas las reuniones (seguimiento, análisis, etc…) que deban realizarse en el ámbito del presente proyecto se consideran incluidos dentro del ANS y no se facturarán.

Las consultas que se realicen en el ámbito del proyecto y cuya resolución que se inferioro igual a media hora no serán facturables. La formación y generación de documentación estará incluida en cada una de las tareas o subproyectos y tampoco será facturable.

- **Fase 5: Devolución**

Tiene como objeto garantizar la continuidad del servicio. Para ello la empresa adjudicataria pondrá a disposición de CTB, todos aquellos elementos, software, documentación, repositorio, pruebas, etc… que hayan sido utilizados durante la prestación del servicio.

El plazo de devolución se establece en mes y medio, al igual que el plazo de transferencia. Este plazo podrá reducirse en caso de la empresa adjudicataria tenga los conocimientos necesarios para prestar el servicio desde el primer día. En otro caso se entiende que será responsabilidad de la empresa adjudicataria anterior, colaborar activamente durante el período de transición para transferir el conocimiento necesario para continuar la prestación del servicio

9.2 Listado de tareas a realizar para el ANS de mantenimiento evolutivo

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- **Tablón de anuncios / ficheros**
  Ubicar todo aquella información que deba guardarse en el expediente Subsanaciones, (apertura plicas, acuerdos de la mesa, ofertas recibidas, subsanaciones o correcciones de errores) otros, comité de expertos, aclaraciones al pliego… Esta área será una lista con el nombre fichero, tipo de fichero, fecha, e indicador de publicación (si debe publicarse o no), estado de publicación (si está publicado o no), así como en que sitio debe publicarse e indicador de que documento subsana o corrige en el caso de corrección de errores o subsanaciones.

- **Incluir la resolución de devolución y notificación de la garantía**
  Incluir en las devoluciones de fianza , notificación y la resolución en el apartado de devolución de la garantía antes del documento contable. Se validará su existencia para poder generar el documento contable y se generarán fases nuevas en avisos.

- **Contratos Privados y directo emergencias**
  Posibilitar la tramitación de contratos privados, directos de emergencias y su publicación.

- **Inclusión de numeración de expediente para las ayudas sanitarias.**
  El aplicativo de ayudas sanitarias no dispone de código de identificación de la ayuda sanitaria. Se deberá incluir un indicador del tipo AAAA / XXXX (Año + secuencial con 3 cifras). Es necesario numerar todos los expedientes que existen en la actualidad

9.3 Documentación del API de carga de publicación de expedientes

Adjunto se indica la versión actual de los mensajes XML e instrucciones que se utilizan para la publicación automática de expedientes de contratación en el perfil de contratante de Euskadi.

KontratazioA – Definición Servicios Web Poderes Adjudicadores v1.13.

Estos archivos se encuentran disponibles en:

Enlace a la documentación del Perfil de contratante

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus