PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL DISEÑO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES CORPORATIVAS DE OFICINA DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA 2026 – 2030.

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. PRESUPUESTO
9. CRITERIOS DE VALORACIÓN
10. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES

El objeto del contrato es la prestación y mantenimiento del servicio de comunicaciones corporativo para la sede principal y alternativa de los servicios de oficina del Consorcio de Transportes de Bizkaia, así como el suministro de los componentes necesarios para la ejecución de dicho servicio. Todo ello, procurando el mayor respeto posible al medioambiente en la ejecución del contrato. A efectos de este pliego se entiende por servicio de comunicaciones, el suministro de comunicaciones a través de internet, infraestructura que soporta dichas comunicaciones y la presencia corporativa del CTB en Internet.

2. ANTECEDENTES

CTB dispone de un parque microinformático con topología de red Ethernet 100/1000 que proporciona servicios de red a los equipos que componen los diferentes puestos de trabajo.

La conexión corporativa permite las comunicaciones Internet y cuenta con los elementos que se indican continuación:

Sede de Ugasko

- 2 Firewalls fortigate modelo 100F licencia BDL Enterprise Protection
- 2 Mikrotiks RouterBOARD 4011iGS+

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

- 2 Switches Juniper EX3400-48T
- 1 Switch DLINK DGS – 1100 –D8
- 2 Switch HPE Aruba 6100 24
- 3 Swich HPE OFFICE CONNECT 1920S 24
- 3 Swich HPE OFFICE CONNECT 1920S 24
- 1 Switch HPE ARUBA 6000 48
- 1 Mikrotik 4G

CPD Alternativo

- 1 Firewalls fortigate modelo 100F licencia BDL Enterprise Protection
- 2 Switches Juniper EX3400-48T
- 1 switch HPE 1920S 24
- 1 switch DSLINK 24 G

Los servicios de Internet corporativo del Consorcio de Transportes de Bizkaia, que incluyen el Relay de correo de entrada y de salida.

En la sede de Lantik, los servicios de oficina son prestados bajo la siguiente infraestructura

- 1 Firewalls fortigate modelo 100F licencia BDL Enterprise Protection
- 2 Mikrotiks RouterBOARD 4011iGS+
- 2 Switches Juniper EX3400-48T
- 2 Swich HPE OFFICE CONNECT 1920S 24
- 3 Swich HPE OFFICE CONNECT 1920S 24
- 1 Mikrotik 4G

3- ALCANCE DE LA PRESTACION

CTB desea contratar la prestación de los siguientes suministros y servicios :

Servicios a prestar

Se distinguen los siguientes servicios a prestar:

A. Suministro de comunicaciones e infraestructura:

- Conexión principal del CPD principal dedicada de al menos 100M/100M y una línea de respaldo de al menos 100M/100M.
- Conexión principal del CPD secundario de al menos 100M/100N y una línea de respaldo de al menos 100M/100M.
- Las líneas de respaldo deberán pertenecer a operadores distintos para garantizar la disponibilidad del servicio de comunicaciones de Internet en caso de interrupción del servicio de la principal.
- Reserva de un rango de 32 direcciones IP públicas.

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

- Provisión de los elementos de red (switches, routers, firewalls… .) necesarios para la solución.
- Acceso VPN a los elementos de red de CTB para aquellos usuarios que se determine y gestión de usuarios y mantenimiento de accesos.
- Relay de correo de entrada y/o de salida con posibilidad de configuración para incluir criterios de filtrado exclusivos para el Consorcio de Transportes de Bizkaia.
- Se precisa mantenimiento, operación y reposición si procede de los firewall de la instalación. El servicio de mantenimiento deberá incluir como mínimo:
    - Configuración del firewall, políticas de seguridad, creación de VPNS, actualizaciones, filtros web, …
    - Al menos dos usuarios con acceso a informes de actividad del Firewall y posibilidad de generación de informes por pantalla y envío al correo o posibilidad de envío de dichos informes a un syslog. En este último caso se deberá configurar el mismo en una máquina DEBIAN de la que ya dispone CTB (*)
- El Firewall contará, al menos, con la funcionalidades que se incluyen en la actualidad en el bundle Enterprise.
- CTB podrá solicitar la detención de, al menos, dos ataques de denegación de servicio anuales sin que esto suponga incremento del coste del servicio.

En el precio de estos servicios indicados deberán desglosarse los precios parciales que componen la oferta económica del licitador:

- Precio de las líneas principales dedicadas.
- Precio de la/s líneas secundarias
- Precio de rango de 32 direcciones IP públicas
- Precio para servicio de relay de correo de entrada y/o salida
- Precio para alquiler de dos firewalls con el nivel de prestaciones que se indica en el nivel anterior
- Precio para elementos de red (routers,switches, etc …)
- Precio de servicios necesarios para la instalación de las líneas
- Otros servicios o conceptos necesarios para el servicio solicitado, detallando cada uno de ellos

En la elaboración de la oferta económica deberá tenerse en cuenta que el precio de las líneas dedicadas ofertadas estará referenciada a la revisión de precios anual a la que hace referencia la Resolución de 20 de junio de 2024, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se aprueba la revisión de precios de la oferta de referencia de líneas alquiladas (ORLA) de Telefónica de España, SAU, Los precios indicados para las líneas de comunicación para mayoristas Ethernet no podrán ser inferiores en ningún caso a los precios indicados a continuación:

Alta línea (sin IVA) / Lina Altan (BEZ gabe)	**Alquiler mensual (sin IVA) / Hilabeteko zenbatekoa (BEZgabe**

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

945,26 €	383,29 €

Estos precios se han obtenido aplicando a los precios descritos en la resolución ORLA de la CNMV los conceptos de caudal (25,1%) , disponibilidad de las líneas (8,3%).

B. Mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones

Los sistemas de comunicación objetos de esta contratación deberán estar operativos de forma continua 24 horas por 365 dias al año, excepto durante el tiempo que se ejecuten trabajos programados previamente notificados y con el visto bueno de CTB.
Los trabajos de mantenimiento deberán ser notificados con la suficiente antelación para poder minimizar el impacto en la operativa de CTB. Dichos trabajos deberán realizarse en aquellos intervalos donde no impacten en el horario de trabajo habitual de CTB.
El mantenimiento ofertado incluirá al menos:

- Mantenimiento de Hardware
- Mantenimiento del software necesario para los dispositivos de hardware de comunicación así como las actualizaciones correspondientes
- Mantenimiento de la configuración, validación, recuperación y adecuación de los elementos que componen el servicio
- Operación de todos los elementos de la red necesarios para prestar el servicio
- Cada vez que se produzca un cambio significativo en la red de comunicaciones de CTB se requerirá la presencia de un técnico de comunicaciones al objeto de resolver las posibles incidencias que pudiera haber. Durante la puesta en marcha del servicio también se requerirá la presencia de un técnico al menos durante 10 jornadas. Todo sin perjuicio de que en virtud de la naturaleza de dicho cambio resulte no ser necesaria dicha presencia y en todo caso quedará a criterio de CTB la decisión.

Para el cálculo de esta partida se ha supuesto que un tercio del equipamiento sufre una avería por importe igual o inferior al 25% de su valor actual de forma anual. . Para el cálculo del servicio de operación y atención a incidencias se ha tenido en cuenta el número de solicitudes o intervenciones realizadas durante los años 2024 (97 solicitudes), 2023 (85 solicitudes) 2022 (48 solicitudes), 2021 (103 solicitudes), 2020 (53 solicitudes) y una duración media de 1/2 hora por cada intervención. El precio medio de la hora se ha supuesto a 70€ en horario de oficina y en 140 € fuera de horas de oficina y se ha supuesto que un 25% de esas horas se hacen en este último horario.

C. Renovación de los equipos de comunicaciones

Los sistemas de proceso de la infraestructura de comunicaciones, tanto los elementos pasivos como activos, constituyen el eje en el que se vertebra los sistemas de protección perimetral de las organizaciones. Por ello, estos sistemas deben estar permanentemente actualizados y contar con las últimas versiones de hardware y software existentes.

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

El adjudicatario deberá indicar en su oferta económica el precio para acometer de forma programada una actualización del hardware de comunicaciones de CTB, tanto en el CPD de Ugasko como el CPD alternativo de Lantik.

Para la estimación de esta partida se ha supuesto la renovación de completa del siguiente equipamiento: Switches de 48 puertos (1) , switches de 24 puertos (5) , switches de 16 puertos (1) y switches 16 puertos (1) y switch 8 puertos (1). En el presupuesto se indican los detalles. Para el cálculo del presupuesto se han utilizado switches de la serie HPE Aruba que son los que se disponen en la actualidad.

En este apartado deberá indicar desglosado el precio para la realización de un replanteo / reordenación de los armarios de comunicaciones existentes en CTB, junto con la certificación correspondientes si así procediera de las tomas de cable replanteado. A tal efecto se ha dotado de una partida de 6000 €, cantidad que supone el tipo de licitación para este apartado, por lo que no se podrá ofertar un precio mayor.
.
El coste económico de esta prestación se ha incluido en el presupuesto base de licitación

D. Mantenimiento y Renovación de Firewalls

CTB dispone de 3 firewalls Forti 100F con licencia BDL Enterprise Protection. El adjudicatario deberá mantener los firewalls existentes durante la duración del contrato y deberá planificar al menos un cambio de los mismos durante el trascurso del contrato. Los firewalls podrán ser de cualquier marca pero ofrecerán un nivel de seguridad y servicios similar al existente en la actualidad :

. FortiCare PREMIUM Support 1 YEAR (FortiCare Premium Ticket Handling, AdvancedHardware Replacement (NBD)

- Firmware and General Upgrades Fortiguard IPS, Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, Inline CASB, Database, DL App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCarePremium)

Los Firewalls constituyen la primera línea de defensa perimetral de CTB y además de estar correctamente dimensionados para las necesidades de CTB deberán proveer al menos las siguientes funcionalidades:

- Creación de políticas de seguridad
- Creación de túneles VPN SSL para acceso a y desde otras ubicaciones
- Servicio acceso VPN
- Protección antivirus
- Mecanismos de detección de intrusiones (IDS, IPS)
- Control de navegación web y filtros web
- Sistema de doble autenticación

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

- Mantenimiento, operación y configuración de los Firewalls
- Servicio de consulta, análisis de tráfico y logs

Para el servicio de consulta, análisis de tráfico y logs Este servicio nos permite generar un completo conjunto de informes personalizados que fácilmente permite analizar e informar sobre la Seguridad, el tráfico de red, el contenido Web y mensajería, de esta manera comprobamos el cumplimiento de las políticas de seguridad configuradas para CTB.

Junto con esta funcionalidad se deberá proveer una solución que permita consultar y diagnosticar las interrupciones de servicio que se puedan producir en servicios provistos por los firewalls (VPN, túneles, etc …) A este efecto podrán utilizarse herramientas del fabricante o herramientas estándar tipo syslog. En todo caso la solución seleccionada deberá permitir la consulta de los logs al menos durante una semana después de que se haya producido la interrupción de servicio.

En este apartado se ha presupuestado el incremento correspondiente al paso de los firewalls actuales a unos nuevos del mismo modelo o superior con un coste de alquiler.

E. Alojamiento y mantenimiento de infraestructura de comunicación a la ciudadanía

CTB no dispone de una infraestructura propia de alojamiento de servicios de comunicación y atención a la ciudadanía. El servicio de atención al cliente través de Internet se presta por medio de la página Web del Consorcio de Transportes de Bizkaia. Por cuestiones, de rendimiento y seguridad está pagina se encuentra alojada en los servidores de un proveedor de servicios de comunicación (SARENET).

Mediante esta página se prestan servicios de información, divulgación y de operación como perfil de contratante, solicitud de información pública, , punto general de entrada de facturas, consultas de datos básicos y recargas de la Barik. El sitio web del CTB proporciona servicio a más de 1.800.000 visitas con puntas de más de 200.000 usuarios.

El sistema consta de un gestor de contenidos basado en Drupal, con interfases a servicios proporcionados por distintos operadores como Biscaytik, Eusko Jaurlaritza, ,…

El funcionamiento del sitio web corporativo tiene los siguientes requerimientos funcionales mínimos para garantizar la disponibilidad de dicha solución:

- La web estará alojada en el dominio ctb.eus
- Se solicita que el servicio de alojamiento se ofrezca en régimen de alta disponibilidad. Se deberá indicar la solución técnica en la oferta.
- Estará dimensionada de forma que pueda soportar al menos 200 usuarios concurrentes
- Permitirá actualizaciones de la web, mediante envío de archivos
- El proveedor de servicios monitorizará permanentemente el funcionamiento del servidor para garantizar su disponibilidad.
- Mensualmente proporcionará un informe de todas las actualizaciones del entorno existente, tanto de librerías de usuario como de librerías del propio Drupal

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

- El proveedor de servicios informará al personal técnico del CTB a la mayor brevedad posible de todos los parches de seguridad relacionados con drupal, con la finalidad de que el personal del CTB pueda autorizar la instalación de dichos parches.
- El proveedor de servicios realizará las tareas de administración, informando con carácter previo al personal técnico del CTB
- Se deberá garantizar un porcentaje de disponibilidad de 99,982%, según se define para los Centros e datos Concurrentemente Mantenibles TIER III

En cuanto a los requisitos técnicos se indican los siguientes:

- El sistema actual corre sobre la siguiente configuración:

    - sistema operativo Debian 11.11
    - php 8.0
    - Apache 2.4.63
    - Mysql

    El proveedor de servicios deberá cumplir esta especificación mínima o proponer una que sea compatible con DRUPAL 10.0 o superior.

- Se deberá mantener el entorno permanentemente actualizado, tanto en cuanto a versiones de Sistema Operativo como de los propios paquetes de software. A tal efecto 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. Los trabajos se desarrollarán sin interferir con la operativa normal del CTB.
- El proveedor de servicios realizará las tareas de administración, informando con carácter previo al personal técnico del CTB.
- El licitador deberá elaborar un plan de migración de los servicios actuales a la nueva infraestructura. Este plan se ejecutará con anterioridad a la fecha de inicio del contrato de manera que no se produzcan interrupciones en el servicio indicado en este apartado.

Para hacer frente a esta prestacion se ha previsto un importe de 200€ mensuales durante el trascurso de toda la vida del contrato, tal y como se indica en el presupuesto.

F. Renovación y gestión de dominios de comunicación

La prestación telemática de servicios de comunicación, información y tramitación en Internet requieren de una forma de acceder a los mismos a través de los DSN (servicio de nombres de dominio) Este uso de los nombres de dominio facilita el acceso a los recursos por parte de los usuarios. El sistema de nombres de dominio es un elemento clave para el funcionamiento de Internet, ya que proporciona nombres unívocos para cada uno de los equipos que están conectados a la Red, facilitando de esta manera, su localización y el uso de Internet. Los dominios se asocian a un titular mediante la adquisición de su derecho al uso previa solicitud del ISP (Proveedor del Servicio de Comunicaciones de Internet) Este derecho de uso suele tener una duración de 1 o 2 años y debe renovarse de forma periódica una vez llega la fecha de caducidad del mismo. Es por ello que los dominios de comunicación deben controlarse,

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

revisarse y renovarse o cancelarse periódicamente y es preciso disponer de un ISP que realice dicha función,

CTB dispone en la actualidad de 82 dominios que necesita para la provisión de servicios a la ciudadanía y es preciso realizar una gestión de dichos dominios consistente en solicitar, la renovación, el alta de nuevos dominios, la baja de los mismos, transferencia, reactivación cambio de titular o cualquier otra gestión que sea precisa para el funcionamiento de los mismos.

El adjudicatario reservará una partida presupuestaria para la prestación de este servicio. Para el cálculo del presupuesto se ha establecido unos precios máximos de renovación en función del tipo de dominio:

TLD	Precio Máximo (IVA No incluido)	Cantidad Aproximada
es	35 €	11
eu	31 €	11
com	45 €	11
mobi	140 €	9
net	45 €	10
org	45 €	11
biz	45 €	9
eus	56 €	10
TOTAL		82

G. Instalación de certificados en proxy Domino de CTB

El objeto comprende la instalación de certificados de seguridad SSL para los dominios y servidores desde donde se proveen los servicios asociados a los distintos dominios publicados por CTB durante los años de extensión del contrato, así como el suministro de un certificado Wildcard para los dominios *.cotrabi.com asociados al proxy Domino. Para esta tarea se ha presupuestado 290€ de suministro y 100 € de instalación de certificados en el dominio.

H-Medidas de Ciberseguridad

El Consorcio de Transportes de Bizkaia como administración local perteneciente al Sector Publico de se encuentra sujeto a la directiva la Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión Europea (Directiva NIS2).

En esta directiva tiene como objetivo mejorar la resiliencia de las infraestructuras críticas y los servicios esenciales ante ciberataques, estableciendo requisitos más estrictos sobre ciberseguridad para las organizaciones . La directiva entró en vigor en enero de 2023 y aborda entre otros los siguientes aspectos :

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

- Gestión de riesgos
- Notificación de incidentes
- Respuesta ante incidentes
- Seguridad de la cadena de suministro

En este apartado se solicita a los ofertantes que presenten un plan de trabajo e implantación de medidas de la directiva NIS 2 en el ámbito de las comunicaciones corporativas de CTB objeto del presente contrato.

Para la valoración de este plan de trabajo se tendrá en cuenta :

- El calendario y la organización de los trabajos
- La idoneidad de las medidas y su encaje efectivo en CTB
- El alcance
- El plan gestión de riesgos y respuesta
- Las tecnologías y productos utilizados.

I. Carácter de las partidas presupuestarias anteriores

Los precios indicados en los apartados anteriores de B a E tienen carácter de máximo, y constituyen el tipo de licitación. Por ende, el precio ofertado por el licitador no podrá superar el máximo indicado, que se corresponde con lo presupuestado para cada una de estas tareas en el presupuesto base de licitación. Los servicios indicados se abonarán en función de su prestación efectiva, sin que esta previsión constituya derecho alguno a favor del contratista ni obligación para CTB de realizar el consumo presupuestado, que tiene carácter de máximo.

Requisitos del proyecto

- Continuidad y traspaso del servicio Cuando finalice el contrato, la empresa deberá elaborar un plan de trabajo para la continuidad del servicio, donde documentar, formar y traspasar los conocimientos a la empresa que asuma en ese momento el servicio y facilitar su transición.
- Las ofertas deberán contener necesariamente una descripción expresa del equipo técnico que se ha asignado al proyecto.
- Plan de migración. Se deberá mantener las IPs públicas existentes en la actualidad. Si no fuera posible el licitador deberá indicar el esquema de direccionamientos IPs púbicas que propone. La migración se deberá efectuar en un plazo de dos semanas (14 días naturales) y fuera del horario de servicio de CTB. El licitador deberá plantear una alternativa y un calendario para el mantenimiento del servicio mientras dura la migración. El servicio de CTB se desarrolla en los siguientes horarios:
    - De lunes a sábados de 7::30 a 20:00h,
    - Sábados de 9:00 a 20:00
    - Domingos de 9 a 14:00h

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

- Se tendrá en cuenta que las modificaciones / instalaciones a realizar no deben afectar a la normas explotación de las instalaciones existentes, debiéndose garantizar la operatividad de los sistemas en explotación en todo momento

Requisitos de la prestación Se deberá indicar un responsable o interlocutor del contrato en el proyecto

- Se deberán indicar los medios de contacto disponibles, entre los que deberá figurar obligatoriamente un teléfono de contacto en horario de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, un correo electrónico para atender a los avisos de incidencia o averías y un teléfono para emergencias fuera del horario habitual.
- La empresa adjudicataria no imputará a CTB ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas de CTB, ni respecto a costes de transporte, ni respecto a los del tiempo invertido en el desplazamiento.
- Mensualmente se pondrá a disposición del CTB un informe con los avisos producidos, la intervención realizada con indicación de fecha y hora de la intervención. Se contemplará la posibilidad de consultar on-line, desde un navegador o similar, los informes de incidencia. No se podrá facturar ningún servicio que no haya sido previamente registrado y supervisado por el Consorcio de Transportes de Bizkaia en el listado mensual de los avisos producidos.
- La duración del contrato será de 4 años, correspondientes al período 2026 -2030, ambos inclusive, y la facturación se realizará mensualmente. Los servicios a demanda se facturarán de forma mensual
- Al inicio del servicio será necesaria la realización de un inventario de la red de CTB (en un plazo máximo de 2 meses a partir de la firma del contrato) que deberá mantenerse vivo durante la ejecución del contrato para lo cual el licitador deberá proponer un mecanismo que permita la actualización constante de esta información y que deberá ser aprobada por el responsable por parte CTB. El resultado de dichos inventarios deberá ser entregado a CTB en formato informático estándar que permita su posterior tratamiento.

Requisitos de calidad de servicio

- El licitador deberá realizar una propuesta de los mecanismos y elementos que utilizará para garantizar una buena calidad de servicio y deberá desarrollar los siguientes aspectos de la prestación del servicio:
    - Garantías del servicio y condiciones bajo las que desarrolla el servicio
    - Disponibilidad del servicio, parámetros de medición y compromisos de dicha disponibilidad (perdida de paquetes, tiempo medio de retardos, restauración del servicio, …)
    - Compromisos de servicios
    - Atención a incidencias
    - Interrupciones programadas
    - Tiempos de respuesta ante:
        - incidencias,
        - reposición o reparación de elementos de la solución(, switches, firewalls…)
        - peticiones de servicio

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

- Atención comercial

En todo caso, los tiempos de resolución desde el momento que se notifica la incidencia no podrán superar los máximos indicados en la tabla siguiente, puesto que el servicio de Internet se trata de un servicio crítico del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

Tiempo de incidencia / Gorabehera mota	**Horario de ocurrencia/ Noiz gertatu den**	**Tiempo de resolución / Konpontze-denbora**
Incidencia muy grave	Laboral	1 horas
	No laboral	3 horas
Incidencia grave	Laboral	2 horas
	No laboral	4 horas
Incidencia moderada	Laboral	4 horas
	No laboral	8 horas
Incidencia leve	Laboral	8 horas
	No laboral	18 horas
Reposición de elementos / Elementuak ordezkatzea	Laboral	6 horas
	No laboral	12 horas

Tipos de Incidencias

Severidad / Gogortasuna	**Descripción / Deskripzioa**
MUY GRAVE	En este tipo se encuentran los fallos que provocan que servicios críticos no estén disponibles en el momento de la apertura de la incidencia. La pérdida de estos servicios incide gravemente sobre la organización o su imagen. Precisan de recibir máxima prioridad.
GRAVE	Se encuentran los fallos que provocan una degradación grave en el servicio en el momento de la apertura de la incidencia (lentitud seria, cortes frecuentes). La solución alternativa es inestable o da problemas. Precisan de recibir atención inmediata
MODERADA	Los fallos que no afectan o mínimamente impactan en los servicios primarios, y son principalmente incidencias en algunas funcionalidades de forma esporádica, o funcionamiento degradado de al menos un terminal. La solución alternativa es estable. No precisa de atención inmediata aunque se atenderá con la mayor brevedad.
LEVE	Se encuentran en este grupo las incidencias que no afectan al servicio, pero que es conveniente resolver, así como las peticiones de cambio y las

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

	consultas

4. PLAZO DE DURACIÓN

El plazo de prestación de servicios será por cuatro años. El inicio del servicio tendrá lugar el día 7 de febrero de 2026 o, si la formalización no se realiza antes de esa fecha, con la formalización del contrato.

5. DOCUMENTACIÓN

El licitador deberá entregar un proyecto para la provisión del servicio de internet para las oficinas del Consorcio de Transportes de Bizkaia. En dicho proyecto deberá atender a las necesidades descritas en el apartado de del alcance de la prestación en sus apartados 3 – Alcance de la prestación y deberá desarrollar todos los puntos que se indican en los apartados de requisitos.

Toda la documentación generada durante el proyecto será entregada al CTB, así como, los informes de actividad e inventario del trabajo realizado.

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

6. 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.

7. GARANTÍA

La garantía empezará a contar desde la fecha de puesta en marcha del servicio corporativo de Internet.

El servicio de asistencia deberá proporcionar información de la intervención realizada así como su consulta online en cualquier momento.

Todos los gastos derivados de la asistencia técnica serán a cargo del adjudicatario y entrarán dentro de la oferta económica.

8. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Es el que se indica en la carátula del pliego de condiciones administrativas..

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

9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Son los que se indican en la carátula.

10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL CLAUSULAS

9.1.- 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 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.

9.2.- 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.

9.3.- 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

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

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.

9.4.- PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES

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.

9.5.- 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.

9.6.- 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.

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

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.

9.7.- 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.

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.

9.8.- 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.

9.9.- 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.

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

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.

9.9.- 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.

9.11.- 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.

9.12.- APOYO AL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

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

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.

9.13.- 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 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.

9.14.- 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 del mismo, 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.

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
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.
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.

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
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.
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.

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