5887 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Atención y Digitalización del Negocio

Departamento de Soluciones de Negocio

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 OBJETO 5

2 PRECIO POR UNIDADES 5

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 6

3.1 Actividades del servicio 6

3.1.1 Gestión del inventario y de la documentación 6

3.1.2 Mantenimiento básico 7

3.1.3 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo 7

3.2 Fases del servicio 9

3.3 Plataformas tecnológicas 10

3.4 Plataforma de Gestión 12

3.5 Equipo técnico 13

3.6 Modelo organizativo 19

3.6.1 Funciones de la empresa adjudicataria 19

3.6.2 Responsabilidades de la empresa adjudicataria 21

3.7 Informes de Seguimiento 22

3.8 Horario del servicio 23

3.9 Software de calidad y pruebas 24

3.10 Niveles del servicio 25

3.10.1 Indicadores de Servicio 25

4 CONDICIONES PARTICULARES 29

4.1 Equipo de trabajo 29

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.2 Modelo de gestión 30
4.2.1 Modelo organizativo 30
4.2.2 Modelo operativo 30
4.3 Propuesta técnica (estructura) 31
4.4 Finalización del contrato. 31
4.5 Propiedad Intelectual 31
4.6 Perspectiva de género 32
4.7 Seguridad de la información 32
4.7.1 Deber de confidencialidad 33
4.7.2 Medidas de seguridad 35
4.7.3 Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 36
4.7.4 Documentación 36
4.7.5 Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik 36
4.7.6 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores” 37
4.7.7 Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación 37
4.7.8 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 38
4.7.9 Subcontratación 38
4.7.10 Mantenimiento y afección al servicio 39
4.7.11 Coordinación en caso de incidentes y desastres 40
4.7.12 Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología 41

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.7.13 Normativa 42

4.7.14 Objeto del encargo del tratamiento 42

4.7.15 Identificación de la información afectada 43

4.7.16 Duración 43

4.7.17 Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento 44

4.7.18 Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento 48

4.7.19 Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos 48

4.7.20 Responsabilidad y causas de resolución del contrato 48

4.7.21 Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto 49

4.7.22 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 49

4.7.23 Monitorización de las conexiones remotas 49

4.7.24 Instalación de herramientas de seguridad 49

4.7.25 Evidencias de las buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO/IEC 27002 en el entorno de prestación.... 49

4.7.26 Teletrabajo 49

4.7.27 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 50

4.7.28 Resolución del Contrato 51

4.7.29 Fuero 51

5 ANEXO A 52

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 OBJETO

Servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones principalmente de los siguientes departamentos forales y sus entidades dependientes: Promoción Económica, Infraestructura y Desarrollo Territorial, Empleo, Cohesión Social e Igualdad, además de Zugaztel S.A.M.P.

La relación orientativa de las aplicaciones es la que figura en el ANEXO A, contemplándose dentro de esta contratación, la posibilidad de incorporar o eliminar aplicaciones a lo largo de su ejecución a requerimiento de LANTIK S.A.M.P. (en adelante Lantik).

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

2 PRECIO POR UNIDADES

La empresa licitadora deberá especificar los precios por hora (sin IVA), estableciendo los precios máximos posibles para cada uno de los perfiles:

Responsable del servicio ANS (TRS): 60,00 €/h (sin IVA)
Responsable de aplicaciones (TRA): 54,00 € (sin IVA)
Análisis de negocio (TAN): 50,00 € (sin IVA)
Diseño técnico y QA (TDT): 46,00 € (sin IVA)
Programación (TPR): 44,00 € (sin IVA)

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

Consultas e incidencias:

Cada consulta se facturará al precio de 2 horas de programación (TPR) y cada incidencia al de 1,5 horas de programación (TPR), independientemente de su duración.

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Actividades del servicio

Los trabajos se desarrollarán en los locales y equipos de la empresa adjudicataria, quien dispondrá de los entornos necesarios para la prestación del servicio, y solo en caso de que sea necesario, mediante conexión con la infraestructura de Lantik.

La Unidad de Digitalización y Data dispone de un procedimiento detallado de las funciones y pasos a seguir para realizar cada uno de los servicios indicados.

Se tendrán en cuenta los procedimientos de “Desarrollo de software”, así como las instrucciones técnicas asociadas, y éstas se pondrán a disposición de la empresa adjudicataria a la firma de contrato.

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

Para la prestación del servicio se establecen las siguientes actividades.

3.1.1 Gestión del inventario y de la documentación

- Mantener actualizado el Inventario de Entidades:

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

- Completar y mantener actualizada la Documentación Técnica Básica:

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

  - Ficha de la aplicación
  - Visión y Alcance (VyA)
  - Documento de Requisitos de Desarrollo (DRD)
  - Documento de Pruebas (DPR)
  - Manual de Usuario/a (MDU)

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

  La documentación técnica es dinámica y podrá variar a lo largo de la duración del contrato con previo aviso a la empresa adjudicataria, así como las herramientas sobre las que se deberá aportar o generar la documentación. La empresa adjudicataria, se deberá a adaptar a las herramientas vigentes en Lantik en cada momento para dicha tarea.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.1.2 Mantenimiento básico

Es objeto de la presente licitación reducir las incidencias, consultas y problemas asociados a las aplicaciones, con el fin de mejorar la percepción y el servicio de las personas usuarias de los aplicativos.

- Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones:

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

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

  Se deberá realizar una correcta tipificación de los tickets, en base a las indicaciones de Lantik en cada momento, y se realizará un seguimiento con el fin de mejorar la percepción del servicio.

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

- Mantenimiento correctivo (errores en el software):

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

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

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

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

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

3.1.3 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo

Es objeto de la presente licitación, fomentar el desarrollo evolutivo y adaptativo sobre el resto de las actividades de la licitación, con objeto de impulsar la transformación y renovación del stack tecnológico con el que se presta el servicio.

- Mantenimiento evolutivo:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

- Mantenimiento adaptativo:

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

  Migración de Plataformas Tecnológicas: Estarán incluidos en este tipo de mantenimiento las modificaciones y pruebas necesarias para la actualización de las plataformas tecnológicas sobre las que se implantan las diferentes soluciones desarrolladas, que requerirán de un esfuerzo adicional de participación de los diferentes perfiles necesarios (como equipo adicional al equipo de trabajo que prestará el servicio), para garantizar el cumplimiento de las fechas fijadas por Lantik para los procesos de migración tecnológica.

- Nuevo desarrollo:

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

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

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

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

  Valoraciones y aprobaciones

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

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

  Lantik revisará los trabajos efectivamente entregados, comprobando que se corresponden con lo aceptado anteriormente y dará su aprobación en cada caso.

  Se podrán también, establecer trabajos en formato **"llave en mano"** para los que la valoración en horas funcionalidades y plazos será fija, procediéndose al pago en base a la propuesta de entregas funcionales, acordadas entre las partes.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.2 Fases del servicio

FASE 1: diagnóstico y transferencia

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Lantik y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este; con el fin de realizar una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

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

Salvo que la empresa contratista del anterior contrato y la nueva empresa adjudicataria resultasen coincidentes, la Fase 1 del presente contrato —diagnóstico y transferencia—, coincidirá con la Fase 3 del contrato anterior —devolución del servicio— y tendrá una duración de 3 meses.

La adjudicataria deberá colaborar activamente con Lantik y con la anterior contratista, o quien determine Lantik, para el traspaso de conocimiento.

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

FASE 2: inicio del servicio - ejecución

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

La fase 2 comenzará tan pronto como la empresa adjudicataria esté en condiciones de ejecutar los trabajos asignados. Es posible que las fases 1 y 2 se solapen, ya que no todos los servicios del pliego requieren el mismo tiempo para su transferencia.

FASE 3: devolución del servicio

Tres meses antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá entregar un Plan de Devolución del Servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria, o quien determine Lantik, para el traspaso de conocimiento, con el fin de que la nueva empresa adjudicataria se pueda hacer cargo del mantenimiento de los sistemas instalados durante la vigencia del contrato.

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Lantik el software, los documentos de trabajo y la documentación técnica necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato (FASE 2) para poder volver a asumir el mantenimiento delegado. Es decir, todos los productos generados objeto del contrato resultante del presente pliego, tanto de las aplicaciones, como de cualquier otro objeto de información que se haya desarrollado o generado.

Para confeccionar el Plan de Devolución del Servicio, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- La empresa adjudicataria continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- La empresa adjudicataria se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- La empresa adjudicataria se compromete a colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- La empresa adjudicataria verificará que la documentación está actualizada.

3.3 Plataformas tecnológicas

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

Se utilizará la infraestructura de seguridad estándar de Lantik.

Plataforma Host

- Micro Focus Enterprise Server.
- SQL Enterprise Server.
- Lenguajes de programación para procedimientos almacenados:
  - COBOL.
  - Transact-SQL.
- Microsoft Visual Studio
- Herramientas cliente de SQL server.

Plataforma J2EE-JBoss

- Servidor de aplicaciones: Red Hat JBoss EAP
  - Java EE – Servlets – JSF – PrimeFaces.
  - Gradle
  - NPM.
- Entorno desarrollo: RedHat CodeReady Studio
- Lenguaje de programación: Java SE.
- Frameworks de Lantik para el desarrollo de aplicaciones:
  - Framework Atom : desarrollado a medida por Lantik.
  - Framework BIDE: desarrollado a medida por Lantik, basado en las siguientes tecnologías y estándares: Servlet, Java Server Faces, EJB, PrimeFaces, jQuery.
  - Ekin (Escritorio de trabajo): desarrollado a medida por Lantik, basado en ZK Framework.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Gestión de configuración

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

Plataforma portal gestión de contenidos

- LifeRay DXP

Plataforma web

- Páginas HTML, HTML 5 y XHTML, CSS, JavaScript.
- Componentes Web
- Java Script: React JS, Vite, Svelte, Vue, Angular.

Plataforma web Microsoft

- Sistemas Operativos (servidor): Windows.
- Servidor http/https y aplicaciones: Internet Information Server y Framework .Net.
- Framework (Lantik): ATOM.NET.
- Lenguajes de programación: Visual Basic, Visual Basic.NET, JavaScript
- VB6 / COM+.
- ASP y ASP.NET.

Plataforma de servicios integrados

- RedHatFuse, bus de integración.

Plataforma SAP

- SAP S4/Hana

Sistemas de gestión de bases de datos

- SQL Server
- Oracle
- PostgreSQL
- Elastic

Plataforma contenedores

- Red Hat Openshift Container Platform y su portfolio de productos

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Plataforma Mobile

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

Observabilidad:

- Kibana
- Dynatrace

3.4 Plataforma de Gestión

A continuación, se detallan las diferentes herramientas que componen la plataforma de gestión de la que hace uso Lantik. Estas herramientas podrán variar (tanto en versiones o en las propias herramientas) durante el tiempo que se presta el servicio. En el caso de variaciones en las herramientas, la empresa adjudicataria propondrá las modificaciones necesarias para mantener el modelo organizativo propuesto.

Gestión de incidencias, consultas y problemas: BMC Remedy dispone de ajustes para ajustarse al modelo de seguimiento establecido en las normativas de Lantik).

Plataforma Zeregin: conjunto de aplicaciones de desarrollo interno para la gestión del ciclo de vida de las peticiones o proyectos.

Síntesis: herramienta para la generación de la documentación de aplicaciones, peticiones y proyectos de acuerdo con los estándares definidos en los procedimientos de calidad de Lantik

Plataforma de facturación: conjunto de aplicaciones de desarrollo interno para la imputación de horas y facturación de los trabajos realizados.

Atlassian Jira Software/Confluence: herramienta para la gestión de proyectos, tareas, documentación y pruebas.

Suite Microsoft Office 365 (Outlook, Teams, Sharepoint ...)

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.5 Equipo técnico

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

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo técnico estable compuesto por 15 personas con la siguiente experiencia y conocimientos.

1 persona "Responsable de aplicaciones (TRA)"

- Experiencia mínima de 5 años gestionando equipos de desarrollo, en los que las tareas principales hayan sido el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas y la experiencia adquirida haya sido en:
    - Control y seguimiento de los servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.
    - Dirección del equipo del que se dispone para alcanzar los objetivos de los proyectos.

7 personas de Java EE

- Experiencia mínima de 5 años en desarrollo J2EE.

3 personas HOST (Cobol Cics/Batch) – MICROFOCUS (Cobol)

- Experiencia mínima de 5 años en Microfocus (Cobol) y SQL Server.
- Al menos 1 persona con experiencia mínima de 10 años en Cobol Cics/Batch.

4 persona de MICROSOFT

- Experiencia mínima de 5 años en desarrollo Microsoft .NET.

Euskera: entre las 15 personas deberán contar con las siguientes certificaciones.

- Al menos 1 persona deberá tener conocimiento de euskera con nivel mínimo C1 según el marco común europeo de referencia para las lenguas o equivalente, acreditado.
- Otras 2 personas deberán tener nivel intermedio de euskera (capaz de comunicarse y de elaborar un discurso de complejidad mediana para dar a entender sus ideas). Lantik se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevista u otros medios alternativos.

La información del equipo técnico se deberá aportar de una forma clara, estructurada en las tablas descritas a continuación, que aporten toda la información de la experiencia en cada uno de los epígrafes solicitados.

Es requisito que todas las empresas licitadoras presenten debidamente cumplimentadas las tablas RESUMEN y DETALLE. **Las ofertas que no incluyan las tablas serán excluidas de la licitación**.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA RESUMEN 1: General

Id.(1)	Responsable Aplicaciones	J2EE	Microfocus (Cobol) y SQL Server	Cobol Cics/Batch	Microsoft .NET	Euskera (2)
1 (TRA)	(meses)					(nivel)
2		(meses)				(nivel)
...		(meses)				(nivel)
9			(meses)	(meses)		(nivel)
...			(meses)	(meses)		(nivel)
12					(meses)	(nivel)
...					(meses)	(nivel)
15					(meses)	(nivel)

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

(2) Si acredita C1, se deberá presentar el certificado. El certificado se puede anonimizar, pero deberá estar relacionado con el identificativo de la tabla.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE Responsable de aplicaciones (TRA)

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad)	Periodo		5 años gestionando equipos de desarrollo	
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Suma	Descripción de tareas realizadas
1			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
...			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
TOTAL					∑ meses (3)	

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

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

(3) El total de meses deberá coincidir con el dato de la TABLA RESUMEN 1.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE Java EE - (7 tablas, una por persona)

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad)	Periodo		5 años en desarrollo J2EE	
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Suma	Descripción de tareas realizadas
2			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
...			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
TOTAL					∑ meses (3)	

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

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

(3) El total de meses deberá coincidir con el dato de la TABLA RESUMEN 1.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE HOST - (3 tablas, una por persona)

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad)	Periodo		10 años en Cobol Cics/Batch		5 años en Microfocus (Cobol) y SQL Server	
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Descripción de tareas realizadas	Suma	Descripción de tareas realizadas	Suma
9			mm/aaaa	mm/aaaa		∑ meses		∑ meses
9			mm/aaaa	mm/aaaa		∑ meses		∑ meses
...			mm/aaaa	mm/aaaa		∑ meses		∑ meses
	TOTAL					∑ meses (3)		∑ meses (3)

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

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

(3) El total de meses deberá coincidir con el dato de la TABLA RESUMEN 1.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

TABLA DETALLE Microsoft - (4 tablas, una por persona)

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad)	Periodo		5 años en desarrollo Microsoft .NET	
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Suma	Descripción de tareas realizadas
12			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
...			mm/aaaa	mm/aaaa	∑ meses	
TOTAL					∑ meses (3)	

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

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

(3) El total de meses deberá coincidir con el dato de la TABLA RESUMEN 1.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.6 Modelo organizativo

La empresa adjudicataria será responsable de llevar a cabo todas las funciones requeridas para la correcta ejecución del servicio, asignando el personal necesario para asegurar su éxito.

Las funciones están organizadas por perfiles, pero esto no impide que una persona pueda desempeñar funciones de diferentes perfiles.

3.6.1 Funciones de la empresa adjudicataria

Responsable del servicio ANS (gestión y control): deberá adquirir un conocimiento amplio del funcionamiento del servicio (funcionamiento interno de Lantik, procedimientos de calidad, normativas, herramientas de gestión/control) y disponer de las habilidades requeridas para realizar las siguientes funciones: (Facturable a tarifa de "Responsable de servicio ANS (**TRS**)").

- Garantizar la disposición de los elementos e información de gestión de proyectos necesarios para mantener actualizada la información del servicio, y el estado de los diferentes objetivos de entrega marcados por Lantik.
- Controlar y realizar el seguimiento de la totalidad de los servicios de desarrollo y mantenimiento bajo ANS cuya ejecución esté a cargo de la empresa adjudicataria.
- Coordinar el equipo de trabajo y su disponibilidad. Dirección del equipo del que se dispone para alcanzar los objetivos de cada bloque funcional de negocio, proyecto y/o petición. Deberá aportar con tres meses de antelación la información relativa a la disponibilidad del equipo de trabajo
- Centralizar y coordinar las relaciones con Lantik.
- Proponer procedimientos para realizar el aseguramiento y seguimiento de la mejora continua en las tareas que desarrolla el servicio.

Responsable de aplicaciones: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y disponer de las habilidades requeridas para realizar las siguientes funciones: (Facturable a tarifa de "Responsable de aplicaciones (**TRA**)").

- Controlar y hacer seguimiento y planificación del servicio de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones y/o bloques funcionales de negocio asignados, manteniendo la información de gestión de proyectos actualizada.
- Control de cambios. Controlar cualquier cambio que pueda afectar a la consecución de los objetivos marcados en las peticiones o proyectos de su ámbito de responsabilidad, poniéndolo en conocimiento a las personas responsables de los proyectos de Lantik.
- Planificar las tareas necesarias para llevar cabo las peticiones o proyectos de su ámbito de responsabilidad, en coordinación con las personas responsables de los proyectos de Lantik, para cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes.
- Accederá a las tareas planificadas mediante el sistema habilitado para tal fin (Plataforma de facturación), y en base al periodo de reporting establecido por Lantik (inicialmente mensual), deberá ir incorporando la realización de los trabajos y la disponibilidad del equipo de trabajo.

Equipo de análisis de negocio: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones: (Facturable a tarifa de "Análisis de negocio (**TRA**)".)

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Ordenar y estructurar la definición de los requerimientos de los proyectos y la correcta elaboración del producto o solución.
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos y del plazo de realización.
- Identificar las necesidades y determinar soluciones a problemas de negocio.

Equipo de Diseño Técnico: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones: (Facturable a tarifa de "Diseño técnico y QA (**TDT**)").

- Diseño técnico de las peticiones de acuerdo con los documentos de visión y alcance recibidos o incluso, la elaboración del propio documento de visión y alcance.
- Elaboración de la documentación técnica correspondiente a los programas implicados e incorporación a los registros correspondientes.
- Elaboración de la documentación de implantación de los programas.
- Propuesta de soluciones, aplicando los patrones de diseño de software que correspondan
- Asunción, en momentos puntuales, de tareas de apoyo a la programación.
- Elaboración y/o colaboración del plan de pruebas, realización de pruebas funcionales y de integración / carga / aceptación.
- Realización de propuestas para mejorar la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas.

Se designará a una persona del equipo de diseño técnico como el punto de contacto principal para la atención: gestión de consultas, incidencias, problemas y quejas relacionadas con el servicio y el mantenimiento básico de aplicaciones. Esta persona deberá específicamente:

- Análisis y diagnóstico de incidencias, consultas y problemas, su tipificación para llevar a cabo propuestas de acciones correctoras.
- Realizar seguimiento de KPIs de calidad definidos por Lantik, y evolución de servicio de atención.
- Identificar tendencias y planteamiento de acciones de mejora.
- Colaborar en el análisis de la satisfacción de las personas usuarias y puesta en marcha de acciones de mejora.
- Coordinar la Generación de artículos de conocimiento dentro del servicio, para que sirvan como apoyo en la resolución de tickets de las diversas tipologías existentes. Éstos podrán publicarse en la página web de persona usuaria de Lantik para que ayuden a las personas usuarias a resolver dudas e incidencias de forma autónoma.

Equipo de Programación: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones: (Facturable a tarifa de "Programación (**TPR**)").

- Creación y/o modificación de programas de acuerdo con la documentación elaborada por el equipo de Diseño Técnico.
- Apoyo al equipo de Diseño Técnico en parte de sus labores cuando éste lo requiera.
- Creación y realización de pruebas unitarias de cada programa.
- Realizar las labores con apoyo específico de un equipo especializado de **maquetación, accesibilidad y usabilidad**.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Equipo de maquetación, accesibilidad y usabilidad: deberán abordar las siguientes funciones: (Facturable a tarifa de "Programación (**TPR**)").

- Trabajar en colaboración con el equipo de CIX-Front end de Lantik (encargado de establecer las normativas y estándares de diseño), sobre todo en aquellos puntos en los que surjan dudas sobre la aplicación de las normativas y estándares. Estar al día de las actualizaciones normativas que se produzcan en estas materias a lo largo de la duración del contrato del servicio.
- Hacer uso de las herramientas propuestas y de uso común en Lantik.
- Los servicios de **maquetación** consistirán en la realización de las siguientes tareas:
  - Aplicación de los estilos css que se van a utilizar en proyectos o servicios digitales para aplicaciones que utilicen Bootstrap, Primefaces, PrimeReact y cualquier otra librería que se homologue por Lantik.
  - Maquetación usable, responsive y accesible siguiendo las guías de interfaces de usuario/a de Lantik y/o las propuestas de diseño aprobadas.
  - Adaptar la maquetación a los navegadores y versiones definidos por Lantik.
- Los servicios de **accesibilidad web** consistirán en la realización de las siguientes tareas:
  - Aplicar las pautas de accesibilidad web vigentes exigidas para la administración pública y/o las que incorpore Lantik en todas las fases de desarrollo de un proyecto.
  - Aplicar el sistema de gestión de la accesibilidad de las webs de la Diputación Foral de Bizkaia y sus Entidades definido por Lantik.
  - Asumir y corregir las no conformidades que se pueden detectar en auditorías internas o externas.
  - Elaborar los informes y/o fichas necesarias para dejar evidencia de las revisiones de accesibilidad y su resultado (accesible/no accesible), así como de las correcciones que tengan que asumir.
- Los servicios de **usabilidad** consistirán en la realización de las siguientes tareas:
  - Aplicar los principios de usabilidad.
  - Asegurar una buena navegación y un óptimo nivel de usabilidad en los proyectos o servicios digitales.
  - Realizar el diseño de la arquitectura de la información de las interfaces de los proyectos, en los casos necesarios.
  - Evaluación heurística.
  - Entender los informes de analítica y sus conclusiones.

Durante la duración del contrato, por necesidades del servicio y/o cambios organizativos de Lantik, algunas de estas funciones podrán variar, desaparecer o surgir otras nuevas. Si se produjera alguna de estas variaciones Lantik y la empresa adjudicataria establecerán, de mutuo acuerdo, las nuevas agrupaciones funcionales y su tarifa correspondiente dentro de las establecidas en el contrato.

3.6.2 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

- Poner en marcha y asegurar el cumplimiento del nivel de servicio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik relativos al servicio demandado.
- Disponer, gestionar y mantener actualizada la infraestructura local necesaria para la prestación del servicio.
- Analizar cada demanda de trabajo y estimar el esfuerzo necesario para su ejecución incluyendo y detallando cada actividad; utilizando procedimientos de valoración.
- Facilitar a Lantik las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Lantik el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Lantik los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio.
- Garantizar la comunicación suficiente para que las personas responsables de las aplicaciones de Lantik mantengan el conocimiento funcional de las mismas.
- En todos los casos, a no ser que se autorice expresamente y para un tema puntual, será obligatorio acudir con personal de Lantik a cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales.
- Asignar al servicio las personas técnicas que cumplan con el perfil profesional requerido.
- Alimentar los sistemas de información acordados para asegurar la calidad del servicio.
- Comprometerse a colaborar con la iniciativa Govtech Bizkaia, integrando en la ejecución del contrato a startups, scaleups y pymes digitales, como fomento de la Innovación en el Sector Público, así como, en otros ámbitos de innovación propuestos por Lantik o por la propia empresa adjudicataria.

3.7 Informes de Seguimiento

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

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

Se contemplan los siguientes tipos de informes de periodicidad mensual:

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Desglose de peticiones abreviadas, indicando por cada una de ellas las horas dedicadas (con un acumulado mensual por aplicación y total).
- Relación de peticiones, indicando por cada una de ellas el estado de ejecución en plazo y horas.

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

La empresa licitadora presentará una propuesta de seguimiento del servicio con los informes que proponga, además de los requeridos.

La realización de los informes de seguimiento permitirá el cumplimiento de al menos los siguientes objetivos:

- Informar al inicio de cada mes de la planificación de tareas del mes entrante para llevar a cabo las peticiones o proyectos, para cumplir con la planificación aceptada por el cliente.
- Informar al inicio de cada mes de las desviaciones, problemas y/o riesgos detectados para llevar a cabo las peticiones o proyectos, para cumplir la planificación aceptada por el cliente.
- Informar a la finalización de cada mes el tiempo dedicado a las tareas, el grado de avance de estas y si han sido completadas o si se continua con su desarrollo.
- Controlar a la finalización de cada mes el cumplimiento por parte del servicio de los diferentes procedimientos de calidad que debe cumplir el servicio, en especial, los procedimientos de calidad relativos al desarrollo de software y sus diferentes entregables.
- Proporcionar trimestralmente una visión de la evolución de las peticiones abreviadas de cada aplicación para proponer actuaciones de mejora con el objetivo de reducir las mismas.
- Proporcionar trimestralmente una visión de la evolución del mantenimiento básico de cada aplicación (evolución de consultas, incidencias y problemas, para proponer actuaciones de mejora).
    - Proponer, hacer seguimiento e informar de acciones correctoras.
    - Proponer nuevas funcionalidades o mejoras a las aplicaciones.

Lantik dispone de herramientas para medir la **calidad y el plazo de los trabajos** y serán objeto de análisis y valoración. Cuando Lantik considere que no se están cumpliendo los estándares mínimos requeridos por sus sistemas de calidad, se procederá a una revisión conjunta con el fin de implementar las medidas correctivas necesarias.

3.8 Horario del servicio

El horario mínimo obligatorio del servicio, aplicable a todas las semanas del año con excepción de los días festivos en Bilbao y el 24 y 31 de diciembre, será:

INVIERNO (de lunes a jueves)

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Horario: de 8:00 a 18:00.

INVIERNO (viernes) y VERANO

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

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

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

Es requisito contar con una disponibilidad de atención 24/7 basada en tener acceso al teléfono móvil de una persona responsable, para poder informar sobre emergencias o situaciones imprevistas y que así pueda organizar el equipo necesario para manejar la situación. Este contacto deberá estar disponible durante toda la vigencia de contrato independientemente de periodos vacacionales.

Lantik podrá solicitar intervenciones planificadas fuera del horario de servicio, principalmente pases a producción, facturándose estos con un coeficiente de 1,5 sobre los precios unitarios establecidos. Todas las intervenciones realizadas fuera del horario del servicio se facturarán con un coeficiente de 1,5 sobre los precios unitarios establecidos.

3.9 Software de calidad y pruebas

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

Se deberá aplicar la metodología implantada, cumpliendo con los indicadores que estén en vigor para poder realizar los despliegues a los distintos entornos, colaborando en todo lo necesario con los equipos de QA de Lantik y evitando solapamientos entre funciones de la empresa adjudicataria y el mencionado equipo.

El sistema de calidad de software implantado en este momento en Lantik contempla lo siguiente:

- Calidad de código: toda entrega de software se debe analizar con SonarQube y cumplir con el estándar de calidad de código establecido que vela por una mejora continua de la calidad de código de los aplicativos.
    - Las aplicaciones nuevas que se generen, entendiendo como tal los nuevos artefactos que instalan en entornos productivos, deben llegar con el umbral “OK” tras su análisis en la herramienta de Calidad de código
    - Las aplicaciones ya existentes que dispongan del umbral “OK” lo deben mantener
    - Las aplicaciones ya existentes que no dispongan del umbral “OK” deberán obtener un nivel de mejora no inferior en cada entrega:
        - Al menos 1 % (UNO POR CIENTO) de nivel de para aplicaciones que hacen uso del Framework Atom

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Al menos 3 % (TRES POR CIENTO) de nivel de para aplicaciones que hacen uso del Framework BIDE

- Pruebas de carga/rendimiento: bajo ciertas circunstancias se realizan pruebas de carga/rendimiento sobre aplicativos nuevos o existentes para comprobar el comportamiento del mismo ante diferentes escenarios de concurrencia. La herramienta estandarizada en Lantik para realizarlas es JMeter aunque al ser una herramienta cliente podría realizarse con cualquier otra herramienta que de información sobre: tiempos medios, máximos, mediana, throughput, gráfica de evolución de tiempos.
- Calidad de software: Con independencia de la metodología de trabajo seguida para el ciclo de vida de desarrollo de aplicaciones, ya sea en cascada/tradicional más habitualmente o modo ágil, Lantik tiene estandarizados dos tipos de entregas para implantar en producción: entregas de evolutivo y entregas de correctivo.

Ello implica un conjunto mínimo de actividades de calidad de software a realizar por la empresa adjudicataria previa implantación en producción del software producido o aportado por la empresa adjudicataria, donde los equipos planifican la entrega y el contenido. La empresa adjudicataria realizará pruebas unitarias localmente y de integración en entornos de desarrollo o previos y una vez desplegada la entrega en entorno preproductivo (Pruebas) se ejecutarán, de forma ordenada, pruebas funcionales y de regresión especificadas previamente.

Las implantaciones pueden ser conjuntas/coordinadas entre varios sistemas (release) o no, según necesidad y serán validadas previamente por Lantik con el objetivo de garantizar que se cumple con lo anteriormente expuesto.

Para el registro de las actividades de prueba se utilizará la herramienta Jira corporativa y el plugin Xray donde se registrará el trabajo de especificación y ejecución de pruebas asociada a la entrega de una versión, así como la gestión de los defectos derivados de la ejecución de las pruebas, de manera que se pueda realizar todo este proceso de forma ágil y ordenada. El registro en esta herramienta sirve como prueba para Auditoría de la actividad realizada.

3.10 Niveles del servicio

3.10.1 Indicadores de Servicio

Se han definido indicadores para:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas)

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador
- Descripción. Descripción del indicador
- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador
- Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

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

Sus valores son:

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

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodi-cidad	Valor Objetivo	Penali-zación
%TPRS	**TPRS**: **T**iempo de **P**rimera **R**espuesta petición de **S**oporte **%TPRS**: Porcentaje de peticiones de soporte revisadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de primera respuesta establecido sobre el total de peticiones revisadas (en el período).	En Remedy, Tiempo Prim. Resp. =Fecha Prim. Interven. - Fecha Asignación (Nº peticiones con Primera Respuesta por debajo del plazo máximo / Nº total de peticiones) * 100	1 hora	Mensual	**> 98%**	Si
%TRS	**TRS: T**iempo **R**esolución petición de **S**oporte **%TRS**: Porcentaje de peticiones de soporte finalizadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de peticiones finalizadas (en el período)	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº peticiones resueltas en plazo / Nº total de peticiones) * 100	8 horas	Mensual	**> 98%**	Si

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.10.1.2 Mantenimiento Correctivo (problemas)

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

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará integrado, como mínimo, por las personas especificadas en el apartado "Equipo técnico". Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria podrá incorporar los perfiles que juzgue necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio, considerando posibles variaciones en la carga de trabajo.

Se deberá garantizar la gestión de un equipo variable que se adecue a la demanda del servicio en función de las necesidades de cada momento.

En los casos en los que los perfiles a incorporar vayan a realizar las tareas del equipo "**Equipo de maquetación, accesibilidad y usabilidad**" se tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

Para realizar los trabajos de maquetación se deberán incorporar personas que al menos:

- Hayan recibido o impartido 50 horas de formación en maquetación.
- Hayan realizado proyectos con tareas similares a las descritas en sus funciones.

Para realizar los trabajos de accesibilidad web se deberán incorporar personas que al menos:

- Hayan recibido o impartido 25 horas de formación en accesibilidad web.
- Hayan realizado proyectos con tareas similares a las descritas en sus funciones.

Para realizar los trabajos de usabilidad se deberán incorporar personas que al menos:

- Hayan recibido o impartido 25 horas de formación en usabilidad.
- Hayan realizado proyectos con tareas similares a las descritas en sus funciones.

Cualquier cambio en el "Equipo técnico" deberá justificarse (con la presentación de la información solicitada en las tablas del "Equipo técnico") y las sustituciones deberán realizarse con un perfil de cualificación técnica igual o superior a la solicitada. La empresa adjudicataria tendrá obligación de formar a la persona cuya incorporación haya sido aprobada por Lantik, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. La empresa adjudicataria lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para Lantik.

Del mismo modo, cualquier modificación en la composición del "Equipo de trabajo" a lo largo de la duración del contrato, especialmente cuando se trate de personas que dejan el equipo y tienen acceso a los sistemas de Lantik, debe ser comunicada con la mayor brevedad posible.

Todos los miembros del "Equipo de trabajo" deberán hablar castellano y/o euskera como lengua nativa o ser capaces de comunicase en castellano y/o euskera de forma fluida. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, la empresa adjudicataria deberá proporcionar, a petición de Lantik, intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional para Lantik.

Lantik podrá solicitar la sustitución de cualquier persona del equipo de trabajo, aunque cumpla con el conocimiento técnico requerido, si no tuviese las aptitudes necesarias para la realización de los trabajos en equipo y/o un mínimo de calidad en los trabajos realizados. Si se llegase a esta situación, se informará a la persona responsable de la empresa adjudicataria con las evidencias oportunas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Debido a la continua evolución tecnológica de las plataformas es responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación continua del personal adscrito al contrato.

4.2 Modelo de gestión

El modelo de gestión, cuya propuesta inicial deberá ser planteada por la empresa licitadora, deberá incluir los siguientes elementos:

4.2.1 Modelo organizativo

La empresa licitadora deberá detallar la organización del equipo de trabajo y sus funciones en relación con los servicios a prestar.

Cuando hablamos de equipo de trabajo, nos referimos tanto al "Equipo técnico" necesario como a las personas adicionales que la empresa licitadora considere esenciales para un funcionamiento adecuado.

4.2.2 Modelo operativo

La empresa licitadora presentará en la oferta:

- Propuesta de funcionamiento para cubrir las actividades del servicio.
  - Mantenimiento básico (mejoras en el mantenimiento básico, ...)
  - Evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo (descripción detallada de los apartados 3.1.3 y 3.9. como mínimo)
  - Plan de trabajo para abordar procesos de migración tecnológica.
- Propuesta de seguimiento del servicio.
- Propuesta de colaboración con la iniciativa Govtech Bizkaia.
- Propuesta de aplicación de IA en: Generación de código, documentación técnica y de código y otros ámbitos del objeto de la licitación.
- En el ámbito de la seguridad, la empresa licitadora deberá proporcionar información relevante sobre la certificación ENS, en caso de disponer de ella, detallando los ámbitos específicos y su relación con el objeto del contrato.

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

4.3 Propuesta técnica (estructura)

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora en el **sobre C deberá ajustarse como máximo a 60 páginas** a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo "Arial" de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm, y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

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

No contabilizará en las 60 páginas las tablas que se deben incluir para acreditar el apartado "Equipo técnico", ni los informes de seguimiento en caso de presentar ejemplos. Esta información se podrá presentar en anexos.

Se podrán añadir otro tipo de anexos a modo informativo, pero en ningún caso la información contenida en ellos será considerada para la valoración de los criterios no cuantificables automáticamente.

4.4 Finalización del contrato.

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

- Se alcance la fecha de terminación del contrato o se alcance el importe máximo adjudicado.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

4.5 Propiedad Intelectual

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

tendrán la misma consideración todas las adaptaciones o adiciones realizadas por la empresa adjudicataria a un software propiedad de Lantik, dentro del ámbito del presente contrato.

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

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Lantik.

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

4.6 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.

4.7 Seguridad de la información

Contrato, acuerdo de confidencialidad, Normativa de seguridad para empresas proveedoras, y protección de datos de carácter personal

En el contrato a firmar se incluirá:

- Acuerdo de confidencialidad.
- Conocimiento y compromiso de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de:
  - Política de seguridad de la información y protección de datos de Bizkaiko Foru Aldundia / Diputación Foral de Bizkaia.
  - Norma interna NCS-1/1 “Norma de Política de Seguridad: Código de Conducta Informático para entidades proveedoras”.
  - Norma interna NCS-1/2 “Normativa de Seguridad de la Información para entidades proveedoras”.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en Lantik S.A. M.P., previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo (tanto el de la empresa proveedora y como el de posibles subcontrataciones que haga esta), de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

4.7.1 Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos. En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato. De este modo, se considerará confidencial, a todos los efectos, toda la información y documentación relativa a Lantik S.A. M.P. y/o que esta trate a cuenta de terceros, así como los buenos usos, prácticas y procedimientos internos, que pudiera conocer la empresa adjudicataria con motivo de la ejecución del contrato. En la misma línea, se confiere el carácter confidencial a aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, incluyendo, expresamente, toda la información asociada a medidas de seguridad y de protección, configuraciones desarrolladas, protecciones del servicio y aplicaciones, elementos y descripciones de infraestructura y arquitectura, procesos de autenticación y protocolos de seguridad, comunicaciones, incidencias, informes de terceros, controles de capacidad y evaluaciones de las disponibilidades implicadas, análisis automáticos, redes y protecciones del perímetro, elementos adscritos a la continuidad, registros de actividad y protecciones asociadas, protocolos de copias y restauraciones, elementos de mantenimiento y garantías implicadas, y cuantos otros elementos puedan considerarse un riesgo a los efectos del servicio contratado o la información vinculada al mismo. En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos, ni a ningún dato que no sea objeto de tratamiento del presente. Con ello, la empresa adjudicataria se compromete a no divulgar, no ceder o exponer la información titularidad de Lantik S.A. M.P. y /o que esta trate a cuenta de terceros, sin su previo consentimiento expreso y por escrito. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá abstenerse de emplear la documentación y/o información conocida o facilitada durante la ejecución del contrato para fines ajenos a los propios de la ejecución del contrato.

Cuando el contrato no requiera el acceso al sistema de información de Lantik S.A. M.P. pero suponga el acceso a sus instalaciones, la empresa adjudicataria se compromete a mantener plena confidencialidad de la información que pudiera conocer de manera accidental por los accesos a las instalaciones, y especialmente, aquella que pueda suponer un riesgo para Lantik S.A. M.P. y/o para terceros en caso de ser conocida y/o pueda suponer una brecha de seguridad.

II. Deber de secreto

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas.

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con esta.

La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

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

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

III. Garantía de confidencialidad

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

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

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.7.2 Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar información confidencial o datos personales, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación a ningún tercero (exceptuándose las cesiones autorizadas por ley).

La empresa adjudicataria comunicará a Lantik S.A. M.P. toda filtración de información de la que tenga o llegue a tener conocimiento, producida por la vulneración del presente acuerdo de confidencialidad de las personas que hayan accedido a la información. Tal comunicación no exime a la empresa adjudicataria de su responsabilidad, pero si la incumple dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular.

El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de licencias o derechos de autor, propiedad de la parte que revele la información. El receptor de la información se compromete a no copiar, reproducir, ni por cualquier otro procedimiento, ceder información o material facilitado por Lantik S.A. M.P. o al que hubiere tenido acceso, así como a no permitir a ninguna otra persona, empresa o institución la copia, reproducción o divulgación, sea total, parcial o de cualquier forma, de información o materiales facilitados por Lantik S.A. M.P. o a los que se hubieren tenido acceso en cualquier momento y que obren en poder de la empresa adjudicataria, sin la autorización previa de Lantik S.A. M.P., manifestada expresamente y por escrito.

Con el fin de coordinar y ser eficientes ante cualquier ciberincidente o ajuste de seguridad que se requiera, una vez haya sido firmado el contrato, la empresa adjudicataria debe indicar quién ocupa el rol de responsable de seguridad en su organización. Para ello, notificará por escrito a la persona responsable del contrato de Lantik S.A. M.P. el nombre, apellidos, correo electrónico y teléfono de la persona o servicio que desempeñe este rol.

Por parte de Lantik S.A. M.P, el contacto en relación a la gestión de cualquier ciberincidente o ajuste de seguridad en el ámbito o servicio objeto del pliego será:

Contacto: Área de plataforma tecnológica (Operación)

Teléfono: 944 068 989

Correo electrónico: alertas.operacion@bizkaia.eus

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

Las partes acuerdan que en el caso de que sea necesario contactar a la otra parte para aclarar cualquier aspecto relacionado con la seguridad incluyendo cualquier duda, aspecto técnico o cualquier incidencia durante la prestación del servicio, se deberá realizar a las personas de contacto referidas anteriormente.

El personal de Lantik S.A. M.P, tendrá los siguientes roles y funciones en el ámbito de la seguridad:

- Transmitir a la empresa adjudicataria los requisitos y medidas de seguridad.
- En su caso, dar instrucciones y coordinar las actuaciones de mantenimiento.
- Dar instrucciones y coordinar las actuaciones en caso de que se produzca un incidente de seguridad de la información o desastre.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- En su caso, comprobar el cumplimiento del presente contrato, pudiendo requerir para ello la documentación que sea necesaria para acreditarlo.

El personal de la empresa adjudicataria tendrá los siguientes roles y funciones en el ámbito de la seguridad:

- Atender y asegurarse del cumplimiento de las medidas de seguridad que Lantik S.A. M.P. pudiera establecer.
- Transmitir a Lantik S.A. M.P., el cumplimiento de los requisitos y medidas de seguridad requeridos, realizando en caso necesario, las salvedades u observaciones que pudieran ser oportunas.
- En su caso, atender a las peticiones realizadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P., en materia de mantenimiento.
- Comunicar con antelación a la persona responsable de Lantik S.A. M.P., de cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de la entidad.
- Comunicar a la persona responsable de Lantik S.A. M.P., cualquier incidente de seguridad de la información que se produzca a la mayor brevedad.
- Atender a las instrucciones dadas por Lantik S.A. M.P., en caso de que se produzca un incidente de seguridad de la información o desastre.
- Proporcionar la documentación o evidencias que sean necesarias para acreditar el cumplimiento del presente contrato.

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

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

4.7.4 Documentación

En caso de que la empresa adjudicataria preste en el ámbito del contrato un producto o servicio soportado por sistemas de información propios, deberá proporcionar a requerimiento de Lantik S.A. M.P. la información necesaria sobre la arquitectura de seguridad de dicho sistema de información, con el objeto de facilitar a esta el cumplimiento de sus obligaciones.

4.7.5 Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik

Lantik S.A. M.P. se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por la empresa adjudicataria durante el servicio con el objetivo de prevenir y detectar incidentes de seguridad.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento de Lantik S.A. M.P., sin perjuicio de otros plazos establecidos en el pliego, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos, así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo.

4.7.6 Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores"

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir, a requerimiento de Lantik S.A. M.P., información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para Proveedores.

4.7.7 Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento de Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como por ejemplo la ISO/IEC 27001.

En el caso de que el alcance del contrato esté relacionado con la prestación de un producto o servicio correspondiente al diseño, instalación, configuración, puesta en marcha o mantenimiento de un sistema de información sobre el que se soporten servicios relacionados con la gestión de las competencias de Lantik S.A. M.P. (o de cualquier otra entidad del Sector Público a la que Lantik S.A. M.P. preste servicio) o desarrollen o ayuden a desarrollar el Procedimiento Administrativo regulado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la empresa adjudicataria deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados.

Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En este caso, la empresa adjudicataria asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, "Esquema Nacional de Seguridad"), en particular las medidas de seguridad establecidas en su Anexo II, en las dimensiones de seguridad que le apliquen y según el nivel de clasificación determinado en cada caso. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

De este modo, con el fin de facilitar la realización de los controles periódicos exigidos para el cumplimiento de la citada legislación, la empresa adjudicataria deberá proporcionar a Lantik S.A. M.P. tras la firma del contrato:

- Bajo petición de Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria proporcionará el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Bajo petición de Lantik S.A. M.P. mecanismos y funcionalidades que permitan a Lantik S.A. M.P. conocer y analizar los controles llevados a cabo por parte de la empresa adjudicataria (auditorías de seguridad, informes de hacking ético, renovación de certificaciones de seguridad, utilización de componentes cualificados o certificados, etc.).

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

Las empresas adjudicatarias deben garantizar la seguridad de los productos o servicios que suministren. Para ello, los productos o servicios deben superar un proceso de cualificación y estar incluidos en el Catálogo de Productos y Servicios TIC del Centro Criptológico Nacional (CPSTIC), o aportar una certificación que cumpla con los requisitos funcionales de seguridad y de aseguramiento establecidos en el artículo 19 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En caso de que la empresa adjudicataria no cumpliera lo anteriormente expuesto, dicha empresa deberá asumir el compromiso de certificar los servicios/componentes antes indicados en un plazo de seis meses a contar a partir desde la adjudicación del pliego.

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Con carácter general, la empresa adjudicataria aplicará las medidas de seguridad correspondientes a un sistema de información de categoría MEDIA, según lo establecido en el Anexo II del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios por las entidades públicas.

Con carácter general, el intercambio de información confidencial se realizará de acuerdo a lo establecido en la normativa de clasificación de la información de Lantik S.A. M.P. La empresa adjudicataria deberá atender las peticiones y requisitos que pudiera realizar el personal de Lantik S.A. M.P para dicho intercambio.

4.7.9 Subcontratación

En caso de que exista una cadena de subcontratación para la prestación del producto o servicio, la empresa adjudicataria deberá disponer de una documentación que detalle claramente los elementos que forman parte de la cadena de subcontratación, así como las implicaciones derivadas de cualquier cambio o modificación que pueda sufrir algún eslabón de dicha cadena, todo ello previo conocimiento y aceptación por Lantik S.A. M.P. Si el producto o servicio objeto de contrato está sujeto al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad según lo estipulado en el punto “Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información en el entorno de prestación”, la empresa adjudicataria deberá asegurar que los sistemas de información de las empresas subcontratadas son conformes con el Esquema Nacional de Seguridad en lo que respecta a los

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

Asimismo, se deberá de tener en cuenta lo recogido en el apartado de Entidades Subencargadas.

4.7.10 Mantenimiento y afección al servicio

En caso de que el contrato incluya la prestación de servicios de mantenimiento a los sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P., los requisitos de nivel de servicio, consecuencias de su incumplimiento y mecanismos de seguimiento del servicio serán los establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.

La coordinación de las labores de mantenimiento o de cualquier actuación que pueda impactar negativamente sobre la información o servicios de Lantik S.A. M.P. tendrá en cuenta los siguientes requerimientos:

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la empresa adjudicataria.

- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable del servicio de Lantik S.A. M.P. para cualquier actuación en la que se puedan ver afectados los sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P.

- La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito y con antelación suficiente a la persona responsable de servicio de Lantik S.A. M.P. cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de Lantik S.A. M.P. 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.

- En actuaciones relacionadas con mantenimiento correctivo, la persona responsable del servicio de Lantik S.A. M.P. podrá requerir la realización de determinadas acciones en un periodo concreto o el envío por parte de la empresa adjudicataria de una previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad.

Será obligatorio que la empresa adjudicataria disponga de un registro operativo de las peticiones o actuaciones de mantenimiento requeridas por Lantik S.A. M.P., empleando, en su caso, la herramienta señalada por esta. Las peticiones de servicio mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

- Hora de inicio de incidencia y hora de finalización (incluyendo la hora en la que se produce la incidencia, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución).

- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Tiempos de resolución.
- Conclusiones y mejora.

En caso de que así lo requiera Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria proporcionará:

- Informe donde se detallen las actuaciones realizadas y, en su caso, las deficiencias detectadas y plan de corrección.
- Mecanismo para hacer seguimiento de todas las incidencias de mantenimiento tanto preventivo como correctivo.

4.7.11 Coordinación en caso de incidentes y desastres

En caso de que la empresa adjudicataria tenga acceso a la información de Lantik S.A. M.P. o información que trate Lantik, S.A. M.P o su actuación pueda afectar a los servicios de la entidad, debe atenerse a lo indicado en la presente cláusula en caso de que se produzca una incidencia de seguridad, entendiendo como tal, cualquier acción desarrollada a través del uso de redes de ordenadores u otros medios, que se traduzca en un efecto real o potencialmente adverso sobre un sistema de información y/o la información que trata o los servicios que presta.

La empresa adjudicataria deberá, a través de su Persona de Contacto, notificar a la persona interlocutora de Lantik identificada en el pliego, tan pronto como sea consciente, de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a los activos de información y servicios y en general sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P.

La coordinación de las labores de resolución del incidente tendrá en cuenta los siguientes requerimientos:

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la Persona de Contacto designada en la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable de Lantik S.A. M.P. para la resolución de la incidencia.
- La persona responsable de Lantik S.A. M.P. podrá requerir la realización de determinadas acciones en un periodo concreto o el envío por parte de la empresa adjudicataria de una previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad.

Será obligatorio que la empresa adjudicataria disponga de un registro operativo de las incidencias de seguridad ocurridas en el marco del presente contrato, empleando, en su caso, la herramienta señalada por Lantik S.A. M.P. Las incidencias mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

- Hora de inicio de incidencia y hora de finalización (incluyendo la hora en la que se produce la incidencia, la hora en la que se notifica y la hora de finalización de la resolución).
- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.
- Tiempos de resolución.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Conclusiones y mejora.

En este sentido se tendrán en cuenta los puntos requeridos por la normativa aplicable, para la identificación, gestión y registro de incidencias, que puedan afectar al servicio, incluyendo:

- Reglamento general de protección de datos.
- Guía CCN-STIC-817 Gestión de ciberincidentes.
- Guía nacional de notificación y gestión de ciberincidentes.

En caso de que la incidencia afecte a datos de carácter personal, será de aplicación lo establecido en el capítulo referente a protección de datos personales.

En cualquier caso, la resolución de un incidente de seguridad, especialmente cuando sea de peligrosidad alta o superior, requerirá la participación de la empresa adjudicataria de los servicios afectados para evaluar el impacto de la incidencia y adoptar las medidas necesarias de contención, mitigación, respuesta y recuperación.

Estas actividades, por su especialización, podrán requerir el concurso de su CSIRT de referencia, en este caso el CCN-CERT del Centro Criptológico Nacional especialmente cuando el incidente hubiere afectado a sistemas que traten información de naturaleza administrativa o datos de los ciudadanos administrados. Dicha respuesta deberá gozar por tanto de las preceptivas medidas de seguridad y confidencialidad de la actuación administrativa que exige el art. 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y que obliga a que tal conocimiento solo pueda extenderse a un organismo de las administraciones públicas, como el Centro Criptológico Nacional.

4.7.12 Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología

Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas por Lantik S.A. M.P. toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un total conocimiento técnico de las circunstancias en las que se desarrollan los servicios, sus actividades y, en general, de todas las operaciones técnicas, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá desarrollar las acciones precisas para la transferencia del conocimiento y de la información, implicados en el servicio. Asimismo, la empresa adjudicataria debe realizar, en el plazo máximo de un (1) mes:

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

No obstante, Lantik S.A. M.P. podrá requerir a la empresa adjudicataria para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

c) Destruir de manera segura los datos, una vez cumplida la prestación.

La empresa adjudicataria deberá certificar la destrucción final de los datos de manera segura por escrito, entregando el certificado correspondiente a Lantik S.A. M.P.

En caso de imposibilidad de cumplimiento del plazo establecido, la empresa adjudicataria realizará un requerimiento de prórroga debidamente justificado a Lantik S.A. M.P. quien, en su caso, podrá conceder o rechazarlo.

Cuando sea necesario, para el proceso de restitución y transferencia tecnológica la empresa adjudicataria presentará una planificación detallada, contemplando los medios que serán empleados, las acciones de contingencia diseñadas y los riesgos que pudieran presentarse en el proceso. Cuando sea necesario, y especialmente cuando existiera una nueva entidad adjudicataria, se incluirá el periodo de transición destinado a la gestión organizada del proceso de transferencia y restitución.

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

4.7.13 Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria. Para el caso de que la contratación implique el acceso de la empresa adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable Lantik S.A. M.P., aquella tendrá la consideración de encargada del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

4.7.14 Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la empresa adjudicataria que resulte encargada del tratamiento, de ahora en adelante entidad encargada de tratamiento, para tratar por cuenta de Lantik S.A. M.P., como entidad encargada de tratamiento de los datos cuyo responsable de tratamiento es la Diputación Foral de Bizkaia los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio detallado en el apartado “Objeto”.

El tratamiento consistirá en:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

La entidad encargada de tratamiento tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas de la entidad responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique a la encargada. En tal caso, la entidad encargada informará a la responsable de tratamiento de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público. La entidad responsable también podrá dar instrucciones ulteriores en cualquier momento del período de tratamiento de los datos personales. Dichas instrucciones deberán estar siempre documentadas.

La entidad encargada de tratamiento informará inmediatamente a la responsable si las instrucciones dadas por esta infringen, a juicio de la encargada, el Reglamento (UE) 2016/679, el Reglamento (UE) 2018/1725 o las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión o de los Estados miembros en materia de protección de datos.

4.7.15 Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este contrato, Lantik S.A., M.P. como entidad encargada de tratamiento de los datos cuya responsable de tratamiento es la Diputación Foral de Bizkaia pone a disposición de la entidad encargada de tratamiento, la información que se describe a continuación (detallando categoría de personas interesadas y datos personales del tratamiento a los que se puede acceder):

- Categoría de personas interesadas: Sector público Foral y Ciudadanía.
- Categoría de datos personales: los contenidos en las aplicaciones relacionadas en el Anexo A.

Si el tratamiento afecta a datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, datos genéticos o datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física, o datos relativos a condenas e infracciones penales («datos sensibles»), la entidad encargada de tratamiento aplicará restricciones específicas y/o garantías adicionales.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo aquí estipulado, la empresa adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que Lantik S.A. M.P. estuviese de acuerdo con lo solicitado, Lantik S.A. M.P. emitiría un Anexo, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

4.7.16 Duración

Tendrá la duración indicada en el apartado “Plazo de entrega” y “Prórroga", si procede, del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Una vez finalice el contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar la devolución o destrucción de los datos personales según lo estipulado en la cláusula “Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología”, considerando que la referencia a información confidencial incluye en este caso los datos de carácter personal.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

En su caso, la entidad encargada de tratamiento podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación. Para ello, deberá notificar con antelación a Lantik S.A. M.P. las causas que justifican esta actuación.

4.7.17 Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento

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

a) La empresa adjudicataria se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargada del tratamiento con arreglo a las disposiciones de la normativa actual nacional y de la Unión Europea de protección de datos y, concretamente a lo dispuesto en:
   - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD).
   - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).

b) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

c) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de Lantik S.A. M.P.

d) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la empresa responsable, que contenga:
   - Nombre y los datos de contacto de la entidad encargada de tratamiento y de cada empresa responsable por cuenta de la cual actúe la entidad encargada de tratamiento y, en su caso, de la persona delegada de protección de datos.
   - Categorías de tratamientos efectuados por cuenta de la empresa responsable.
   - Una descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad, en caso de que proceda su aplicación, relativas a:
     - Seudonimización y el cifrado de datos personales.
     - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
     - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
     - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

e) No comunicar los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa de la empresa responsable del tratamiento. La autorización requiere identificar de forma previa y por escrito, la entidad a la que se pueden o deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En el caso de transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por requerimientos jurídicos inequívocos y fundamentados, se informará a la empresa responsable de la exigencia de manera previa y específica.

f) Presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

a los mismos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración.

g) Entidades subencargadas

Se prohíbe subcontratar las prestaciones que formen parte del objeto del contrato.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a Lantik S.A. M.P., con una antelación de 15 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la entidad subcontratista y sus datos de contacto. En caso de que sea intención de la entidad encargada de tratamiento subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, deberá indicar expresamente este hecho, así como el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las empresas subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización. La subcontratación podrá llevarse a cabo si Lantik S.A. M.P. no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

La empresa subcontratista, que también tendrá la condición de entidad encargada de tratamiento, está obligada igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en el contrato y las instrucciones que dicte Lantik S.A. M.P. Corresponde a la entidad encargada de tratamiento regular la relación jurídica con la empresa subencargada mediante un instrumento jurídico que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones del contrato.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

"Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado."

h) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso después de que finalice su objeto.

i) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de Lantik S.A. M.P. la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.

j) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la entidad encargada de tratamiento autorizada a tratar datos personales.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

k) Asistir a Lantik S.A. M.P. en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento; a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). En caso de que la entidad encargada de tratamiento reciba alguna petición de ejercicio de derechos correspondiente a tratamientos de datos de Lantik S.A. M.P., deberá comunicarla en un plazo máximo de 48 horas a Lantik S.A. M.P.

l) Corresponde a Lantik S.A. M.P. facilitar el derecho de información a las personas interesadas, de tal modo que la entidad encargada de tratamiento se abstendrá de aportar sus propios modelos de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por Lantik S.A. M.P. o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.

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

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

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

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

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

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

   - Notificar la violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control competentes sin dilación indebida una vez tenga constancia de ella, si procede (a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas).
   - Recabar la información siguiente, que, de conformidad con el artículo 33, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679 deberá figurar en la notificación de la entidad responsable, que debe incluir como mínimo:
     1. La naturaleza de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectadas, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
     2. Las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3. Las medidas adoptadas o propuestas por la entidad responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

- Cumplir, con arreglo al artículo 34 del Reglamento (UE) 2016/679, la obligación de comunicar sin dilación indebida a las personas interesadas la violación de la seguridad de los datos personales cuando sea probable que la violación de la seguridad entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

o) Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

p) Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

q) Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en el cumplimiento de las obligaciones de esta última.

r) Poner a disposición de Lantik S.A. M.P. toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen Lantik S.A. M.P. u otra empresa auditora autorizada por ella.

s) Adoptar todas las medidas de índole técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo tal y como dispone el artículo 32 del RGPD. De esta forma, la empresa adjudicataria aplica todas y cada una de las medidas de seguridad que resultan de aplicación a los tratamientos de datos personales, tras un análisis de los riesgos que conlleva el tratamiento de los datos personales, implantando las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.

t) Si una entidad encargada de tratamiento infringe lo establecido al determinar los fines y medios del tratamiento, adquiere la condición de responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento (Art. 28.10 del RGPD).

u) La entidad encargada de tratamiento estará obligada a someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos (incluyendo, sin limitación, el RGPD y la LOPDGDD).

v) Transferencias internacionales:

- Las transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por parte de la entidad encargada solo podrán realizarse siguiendo instrucciones documentadas de la entidad responsable o en virtud de una exigencia expresa del Derecho de la Unión o del Estado miembro al que esté sujeto la encargada; se llevarán a cabo de conformidad con el capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 o del Reglamento (UE) 2018/1725.
- La entidad responsable se aviene a que, cuando la encargada recurra a una subencargada de conformidad con lo establecido en el presente para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas (por cuenta de la responsable) y dichas actividades conlleven una transferencia de datos personales en el sentido del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679, la entidad encargada y la subencargada puedan garantizar el cumplimiento del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 utilizando cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión, con arreglo al artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE)

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

2016/679, siempre que se cumplan las condiciones para la utilización de dichas cláusulas contractuales tipo.

4.7.18 Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento

Corresponde a Lantik S.A. M.P.:

a) Entregar a la entidad encargada de tratamiento los datos a los que se refiere la cláusula "Identificación de la información afectada" de este documento.
b) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte de la entidad encargada de tratamiento.
c) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
d) Realizar, en su caso, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por la entidad encargada de tratamiento.
e) Realizar las consultas previas que corresponda.

4.7.19 Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos

La empresa adjudicataria deberá disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de Lantik S.A. M.P. a requerimiento de ésta.

Asimismo, a instancia de Lantik S.A. M.P., la entidad encargada de tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de auditorías de las actividades de tratamiento cubiertas por el presente pliego de cláusulas, a intervalos razonables o si existen indicios de incumplimiento. Al decidir si se realiza un examen o una auditoría, Lantik S.A. M.P. podrá tener en cuenta las certificaciones pertinentes que obren en poder de la entidad encargada de tratamiento.

Lantik S.A. M.P. podrá optar por realizar la auditoría por sí misma o autorizar a un auditor independiente. Las auditorías también podrán consistir en inspecciones de los locales o instalaciones físicas de la entidad encargada de tratamiento y, cuando proceda, realizarse con un preaviso razonable.

Las partes pondrán a disposición de las autoridades de control competentes, a instancia de estas, la información a que se refiere la presente cláusula y, en particular, los resultados de las auditorías.

4.7.20 Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

El incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal será motivo de resolución del contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.7.21 Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto

Se deberá conocer y dar compromiso de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria del servicio la norma NCS-1/3 relativa a la "Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto".

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento de Lantik S.A. M.P., información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto; para ello deberá cumplimentar el Formato cuestionario normativa securización de entornos que le será entregado, por la persona responsable del servicio o proyecto por parte de Lantik S.A. M.P. y que está disponible en el Plan de Calidad.

4.7.23 Monitorización de las conexiones remotas

Lantik S.A. M.P. monitorizará las conexiones remotas a sus sistemas de información. La empresa adjudicataria notificará este hecho a su personal, de modo que sean informados de que sus actuaciones pueden ser auditadas en caso necesario por Lantik S.A. M.P. para la comprobación del cumplimiento del conjunto de medidas de seguridad especificados en el presente documento y demás normativa referenciada.

4.7.24 Instalación de herramientas de seguridad

Lantik se reserva el derecho a la instalación de herramientas de seguridad y monitorización, en los equipos propiedad de la entidad adjudicataria que vayan a conectarse al dominio Bizkaia.

4.7.25 Evidencias de las buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 "Seguridad Física y del entorno" de la norma de referencia ISO/IEC 27002 en el entorno de prestación

La empresa adjudicataria del servicio deberá evidenciar a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik S.A. M.P., el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad física establecidas en el dominio 11 "Seguridad Física y del entorno" de la norma de referencia ISO27002; así como informar de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados al Dpto. de Seguridad de Lantik S.A. M.P. a la mayor brevedad.

4.7.26 Teletrabajo

En aquellos supuestos en los que el servicio se preste en modalidad de teletrabajo o remota en un entorno no corporativo, la empresa adjudicataria del servicio objeto del presente pliego deberá garantizar el mismo nivel de seguridad, garantizando el uso de medidas de seguridad. Para tal fin, deberá observar las recomendaciones establecidas en "Recomendaciones para proteger los datos personales en situaciones de movilidad y teletrabajo" de la Agencia Española de Protección de Datos y el informe "CCN-CERT BP/18 Recomendaciones de seguridad para situaciones de teletrabajo y refuerzo en vigilancia" del Centro Criptológico Nacional.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá como mínimo utilizar las siguientes medidas de seguridad y/o medidas análogas, tales como:

- El personal de la empresa adjudicataria no podrá descargar a sus equipos en conexión remota información confidencial ni datos de carácter personal de los que Lantik S.A. M.P. sea responsable ni imprimir dicha información, salvo que tenga autorización expresa por parte de Lantik S.A M.P. Tomará todas las precauciones necesarias para evitar acceso por personal no autorizado (familiares, compañeras/os, etc.) a su dispositivo y, por tanto, a la información almacenada.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de una política o normativa de seguridad que incluya consejos y recomendaciones a su personal relativos a situaciones de teletrabajo o acceso remoto para mantener la seguridad de la información. Esta documentación deberá ser conocida por todas las personas que participen como resultado de la adjudicación.
- Si el equipamiento (portátil, móvil, tablet) empleado para la conexión remota a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. no es proporcionado por esta, la empresa adjudicataria se asegurará de que dicho equipamiento cumple los requerimientos de seguridad generales especificados en el presente documento y en la normativa referenciada. En particular, el equipamiento deberá incluir como mínimo las siguientes medidas de seguridad:
    - Software antimalware y protección mediante firewall activados y actualizados.
    - Tendrá instaladas exclusivamente las aplicaciones software que sean necesarias para que el personal desarrolle sus funciones. Estas aplicaciones deberán ser aprobadas por la propia entidad y descargadas de repositorios fiables.
    - El sistema operativo y las aplicaciones software deberán estar actualizados.
    - Cifrado de disco duro (algoritmo AES, con longitud de clave mínima de 128 bits) en caso de que Lantik S.A. M.P. hubiera autorizado al personal de la empresa adjudicataria a descargarse a su dispositivo información sensible o datos personales.
    - Conexión remota a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. exclusivamente a través de las herramientas autorizadas por Lantik S.A. M.P. referenciadas con anterioridad.
    - No tendrá elementos externos conectados, como memorias USB, lectores CD/DVD, etc.

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

4.7.27 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá en la firma del contrato a mantener actualizada y libre de vulnerabilidades de seguridad la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.7.28 Resolución del Contrato

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

4.7.29 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.

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

Lantik S.A.M.P

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 944068900

ppt.sc.lantik@bizkaia.eus

Sin./Fdo.: JOSE JAVIER GARCIA MARIN - 2025-06-11
KONPONBIDEAK/BEZEROA 150 TALDEA - HAINBAT SAIL
EQUIPO DE SOLUCIONES/CLIENTE 150-VARIOS DPTOS.

Sin./Fdo.: IBAI CONDE GURREA - 2025-06-11
ARRETAKO ETA NEGOZIOAREN DIGITALIZAZIOKO ARLOA
ÁREA DE ATENCIÓN Y DIGITALIZACIÓN DEL NEGOCIO

Sin./Fdo.: IRATXE GUILLERNA CAMPO - 2025-06-11
DIGITALIZAZIO-UNITATEKO ETA DATA ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE DIGITALIZACIÓN Y DATA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5 ANEXO A

Relación de aplicaciones:

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
AJ	Actuaciones Judiciales
AT	Artesanía
AX	Pruebas Deportivas
CJ	Gestión de comunicaciones con JJGG de Bizkaia
CO	Ayudas Cooperación
DA	Inventario y Archivo de Documentos
DG	Grabación
EL	Elecciones
ER	Gestión del archivo físico
ES	Ayudas Plan Prom.de la innovación y Transformación
EZ	Tramitación de expedientes de ayuda Burutu
GL	Gaztedi
IK	Elkartegis
IL	Infra.sist.información de expedientes
J1	Expedientes de responsabilidad patrimonial
J2	Expedientes de autorizaciones
J3	Expedientes resarcimiento de daños
J4	Expedientes de sanciones
J5	Expedientes de actuaciones previas
J7	Expediente de Proyectos de construcción
JB	Tramitación Básica de Expedientes de Subvenciones
JE	Expedientes de afecciones en carretera
JK	Infraestructura EKUNET
JN	Tramitación de expedientes de contratación menor
JP	Expedientes de Promoción Económica
JQ	Oficina Virtual de Promoción Económica
LG	Ayudas Promoción de Empleo
OC	Control de Certificac.de obras de conservación
PJ	Subvenciones en el peaje de autopistas
SB	Expedientes Expropiatorios
SH	Tramitación expedientes de ayuda Azpiegiturak
SK	Ayudas Sustatu
TO	Fomento del turismo en Bizkaia

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

XU	Expedientes de Urbanismo (Obras Públicas)
ZU	Sistema de Información Zugaztel

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XKGV-AJEM-JJKW-W1JH
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.