



6215 - PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica
Área de Atención y Digitalización del negocio



ÍNDICE

1 ANTECEDENTES.....	3
2 OBJETO.....	3
3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	3
3.1SUSCRIPCIONES BASE DE SOLUCIONES AUDISEC REQUERIDAS	3
3.2SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO	3
3.2.1 NIVELES DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....	4
3.2.2 HORARIO DEL SOPORTE.....	5
3.3SERVICIO DE CONSULTORÍA	5
3.3.1 HORARIO DEL SERVICIO	6
3.4NUEVAS SUSCRIPCIONES AUDISEC.....	6
4 CONDICIONES PARTICULARES.....	7
4.1MODALIDAD DE TRABAJO	7
4.2CONTROL Y SEGUIMIENTO	7
4.3FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	7
4.4PERSPECTIVA DE GÉNERO	7
4.5SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	8



1 ANTECEDENTES

LANTIK S.A.M.P. cuenta con soluciones del fabricante Audisec para la gestión de normativas y leyes del ámbito de la seguridad.

Con motivo del vencimiento del contrato, se considera necesario renovar el mismo por 3 años.

2 OBJETO

El objeto del presente expediente es la contratación de:

- Renovación de suscripciones base de soluciones de Audisec en modalidad SaaS.
- Posibilidad de adquisición de nuevas suscripciones de soluciones de Audisec.
- Servicios profesionales de consultoría para consumir bajo demanda.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 SUSCRIPCIONES BASE DE SOLUCIONES AUDISEC REQUERIDAS

Para un periodo de 3 años, se requiere:

SUSCRIPCIÓN AUDISEC	CANTIDAD
[GLOBAL SUITE GRC ENTERPRISE]RGPD&ENS+ COMPLIANCE + PENAL	2 entidades (con 1 análisis de riesgo)
CANAL DE DENUNCIAS	24 (EEFF JJGG DFB) 123(EELL)

Las suscripciones incluyen 50 horas para cambio y dudas funcionales sin coste adicional.

3.2 SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Las suscripciones de Audisec deberán incluir como mínimo los siguientes servicios de Soporte y Mantenimiento (soporte estándar).

El servicio incluirá como mínimo las siguientes prestaciones:

- Portal web de soporte para gestión de incidencias



- Asistencia por correo electrónico.
- Actualizaciones funcionales, correctivos y evolutivos, incluyendo cambios normativos.

Será requisito imprescindible adjuntar en la oferta los datos de acceso a todos ellos, así como las tipologías de casos asociados a cada nivel de prioridad y los tiempos de respuesta siendo un servicio 8x5 (Next Business Day).

3.2.1 NIVELES DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA

SEVERIDAD	ALCANCE	TIEMPO DE RESPUESTA
L1	El sistema de producción se ha detenido completamente o no está disponible Incidente de seguridad que provoca que el sistema de producción no esté disponible o se detenga completamente.	14 Horas
L2	Alteración o error grave en el funcionamiento y rendimiento del entorno productivo Operaciones de producción afectadas, aunque el sistema de producción no está detenido; operan los productos, pero de forma seriamente restringida Cualquier tipo de Incidente de seguridad de los descritos en este documento que provoque que el producto opere de forma restringida, y/o con una alteración grave en su funcionamiento.	18 Horas
L3	Una incidencia que afecta a una funcionalidad concreta de GlobalSUITE® o a un perfil concreto de usuario; la mayoría de las funciones siguen disponibles Cualquier tipo de Incidente de seguridad de los descritos en este documento que afecte a una funcionalidad concreta de GlobalSUITE®	24 Horas
L4	Incidencia menor o cuestión que no afecta a la normal operación del producto Cualquier tipo de Incidente de seguridad de los descritos en este documento que no afecta a la operación normal del producto, pero se considera sospechoso	72 Horas



3.2.2 HORARIO DEL SOPORTE

El horario mínimo requerido para los servicios de soporte:

De lunes a viernes

Horario: de lunes a viernes: de 9:00 a 17:00.

3.3 SERVICIO DE CONSULTORÍA

Los servicios de consultoría se solicitarán bajo demanda y sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A.M.P.

Para una gestión eficaz de la solución adquirida se requiere contar con servicios profesionales para mejorar su uso, además de para realizar posibles integraciones.

La realización de las tareas asociadas a este servicio se comunicará por parte de Lantik según se generen las necesidades. La empresa adjudicataria debe presentar mediante un cuadro detallado la valoración previa, en horas y plazo, y deberá recabar la aceptación de Lantik para la realización de las tareas.

El modelo de contacto y notificación para la solicitud de trabajos se realizará por e-mail: (se utilizará siempre el e-mail que indique la empresa adjudicataria para notificar cualquier acción y tener constancia de esta). Durante la vigencia del contrato, se podrán incorporar nuevas vías de contacto y comunicación, como, por ejemplo, la herramienta de ticketing que se encuentre vigente en Lantik.

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de 6 meses.

Para el seguimiento de los trabajos será necesario presentar un informe mensual de consumo de horas debidamente desglosado, indicando todas las actuaciones llevadas a cabo, describiendo para cada una de ellas la fecha, una pequeña descripción y el tiempo dedicado. Incluirá el volumen de horas total consumidas a lo largo del mes y un acumulado. Este informe deberá enviarse a Lantik el último día hábil de cada mes.

La persona responsable asignada por Lantik, S.A. M.P. será la encargada de dar VºBº a cualquier ejecución de estos servicios.

Las tareas a realizar podrán ser entre otras:

- Análisis funcional para el diseño e integración con sistemas de terceros:
 - Análisis de requisitos funcionales de la aplicación para la planificación, definición del alcance y creación del desarrollo técnico de la solución.



- Análisis técnico de la aplicación y su tipología (aplicación de escritorio, Web, suite de aplicaciones).
 - Aplicar buenas prácticas y patrones de diseño de software de manera que permitan gestionar la integración de datos y los modelos de intercambio de datos entre sistemas, incluyendo la seguridad, la trazabilidad, la auditoría, el rendimiento.
 - Incluir fases de depuración y testing de manera que se completen todas las fases del proceso de desarrollo de la integración sobre las aplicaciones.
- Extracción de requisitos técnicos para el diseño de una arquitectura escalable que permita su adecuación a las necesidades de la aplicación y mantenimiento evolutivo de la misma.
 - Puesta en marcha de nuevos canales de denuncia.

3.3.1 HORARIO DEL SERVICIO

El horario mínimo requerido para los servicios de consultoría 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 viernes)

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

Horario: de lunes a viernes: de 8:00 a 18:00.

VERANO

Periodo: del 1 de julio al 31 de agosto.

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

3.4 NUEVAS SUSCRIPCIONES AUDISEC

Durante la vigencia del contrato, se podrá solicitar la activación de cualquier suscripción aplicando los importes unitarios ofertados por la empresa adjudicataria.

Para el caso de nuevas suscripciones de AUDISEC la duración y precio de la suscripción serán prorrateados desde el mes de la adquisición y tomando como fecha fin de la suscripción la fecha fin del contrato.

Se deberá indicar el plazo de entrega desde la recepción de la solicitud.



4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 MODALIDAD DE TRABAJO

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

Para los casos en que Lantik necesite que el servicio de consultoría ó formación se dé “In situ” en vez de “En remoto”, el precio de la hora será el de la hora estipulada en remoto con un coeficiente máximo de 1,2.

Lantik podrá solicitar intervenciones planificadas fuera del horario de servicio, principalmente pasas a producción, facturándose estos con un coeficiente de 1,75 sobre los precios unitarios establecidos.

4.2 CONTROL Y SEGUIMIENTO

La empresa licitadora deberá presentar una propuesta detallada de seguimiento del servicio, incluyendo los informes correspondientes que considere pertinentes.

Durante la ejecución del contrato, se podrá solicitar la realización de cuantos informes sean necesarios, para un mejor análisis del servicio.

4.3 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.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

4.4 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.



4.5 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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"](#)

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.

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

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.

Resolución del Contrato

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

Fuero

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

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

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 944068900

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus



#FL#

Sin./Fdo.: JOSE IGNACIO HERNANDEZ GARCIA - 2026-06-12
IKUSPEGI TEKNOLOGIKOKO ARLOA
VISIÓN TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: BALBINO ZUBIAGA URBIETA - 2026-06-12
SEGURTASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Sin./Fdo.: IBAI CONDE GURREA - 2026-06-12
ARRETAKO ETA NEGOZIOAREN DIGITALIZAZIOKO ARLOA
ÁREA DE ATENCIÓN Y DIGITALIZACIÓN DEL NEGOCIO

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2026-06-12
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IRATXE GUILLERNA CAMPO - 2026-06-13
DIGITALIZAZIO-UNITATEKO ETA DATA ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE DIGITALIZACIÓN Y DATA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2026-06-13
SEGURTASUN ETA TEKNOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA







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.