



6325 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica



ÍNDICE

1 ANTECEDENTES.....	3
2 OBJETO.....	3
3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	3
3.1 Suscripciones cloud y tenants	3
3.1.1 Suscripciones y Tenants requeridos:	3
3.1.2 Suscripciones cloud y Tenants adicionales (sin compromiso de consumo)	4
3.2 Especificaciones mínimas del servicio SaaS - Acuerdo de nivel de servicio	5
4 CONDICIONES PARTICULARES.....	9
4.1 Perspectiva de género	9
4.2 Seguridad de la información	9



1 ANTECEDENTES

Actualmente LANTIK S.A.M.P. (en adelante Lantik) dispone de licencias de SAP en on-premise de S/4HANA y BD HANA. así como SAC planning (SAP Analytics Cloud), utilizada para funciones de presupuestación. Quedando pendiente como posible futura migración la plataforma BW

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

2 OBJETO

Servicio tipo SaaS de SAP Business Data Cloud.

Se requiere adquirir un servicio tipo SaaS de SAP, en modalidad pública, para SAC Planning y posibles ampliaciones del uso de SAP Business Data Cloud.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Suscripciones cloud y tenants

Se deberán mantener los tenants existentes pudiendo crecer en número y productos dentro de ellos y añadir nuevos tenants si fueran necesarios.

Todos los tenant deberán ser multientidad, esto significa que dentro de un mismo tenant pueden convivir proyectos aislados, como por ejemplo de presupuestación, que correspondan a entidades o dptos. diferentes. Cada uno será accesible únicamente para usuarios autorizados (cada proyecto podrá estar asignada a usuarios/grupos específicos, los demás usuarios o departamentos no podrán ver ni modificarlos datos de otros grupos).

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

El consumo de Capacity Units se contabilizará por usuario/producto/tenant

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

3.1.1 Suscripciones y Tenants requeridos:

Se requieren los siguientes elementos para la totalidad de la duración del contrato:

SKU	Descripción	Cantidad
8019709	Customer managed Data Products-Flat Fee	1
8019271	SAP Business Data Cloud core Capacity Unit	15.648

Customer managed Data Products-Flat Fee incluirá como mínimo 1.000 CUs adicionales/mes.



Se deberá disponer como mínimo, de los actuales tenants, con carácter general, un entorno productivo y uno no productivo, pudiendo subdividirse este último en diferentes funciones: entorno desarrollo, test/pruebas, o incluso aislar una parte para uso de backup.

- Tenant Producción. Actualmente con la utilización de SAC Planning con usuarios estándar y profesional.
- Tenant para entornos NO Productivos (desarrollo y test), con 20 usuarios.
- Opcionalmente entorno de Backup si así es requerido.

Aunque el objeto de este contrato es dar servicio al proyecto SAC que ya disponemos en producción, la plataforma podrá albergar otros productos, en caso de ser requeridos.

3.1.2 Suscripciones cloud y Tenants adicionales (sin compromiso de consumo)

Durante la vigencia del contrato podrán solicitarse nuevas unidades de SKU 8019271 "SAP Business Data Cloud core Capacity Unit", tanto para ampliar la plataforma existente como para nuevos retos.

Para poder realizar el pedido en cada caso se requerirá:

1. Para la obtención del nº de capacity unit requeridas de SAP Business Data Cloud core Capacity Units (CUs):

Para ello Lantik utilizará la calculadora de fabricante [SAP Business Data Cloud Capacity Unit Estimator](#), Con ello se logrará una tabla conversora de productos-cantidad y las correspondientes CUs requeridas.

2. Para la obtención del coste:

Se solicitará al fabricante, por correo electrónico o mediante el formulario habilitado en el portal de fabricante SAP [Precios | SAP Business Data Cloud](#), el precio unitario de SAP Business Data Cloud core Capacity Unit (CU) vigente en el momento de la solicitud. A este importe comunicado oficialmente por el fabricante se le aplicará el porcentaje de descuento comprometido por la empresa adjudicataria.

Cada pedido comenzará el día 1 del mes natural correspondiente y finalizará con la fecha fin de contrato.

No existe compromiso alguno de consumo por parte de Lantik, una vez se realice un pedido éste será adquirido hasta la finalización del contrato.



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

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

- SAP Enterprise Cloud Services (ECS) con certificado de conformidad con ENS nivel alto.
- Disponibilidad de servicio demostrable del 99,7 % durante cada mes.

SAP declara un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) de 99,7 % de disponibilidad mensual ("mes") para sus servicios cloud, bajo sus condiciones estándar, según el "Service Level Agreement para servicios cloud de SAP", el "Porcentaje de Disponibilidad del Sistema" acordado es de **99,7 %** durante cada mes para la **versión productiva** del servicio.

El "Tiempo de inactividad" se calcula como los minutos durante el mes en que el sistema de producción no está disponible, excluyendo ciertos "tiempos de inactividad" planificados o por mantenimiento.

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

[SAP Acuerdo nivel servicio](#)

[Acceso a estado servicio](#)

- La solución tendrá un sistema centralizado para monitorización, reporting y gestión de alertas mediante "SAP for me".
- Servicio de soporte 24X7, apertura de casos de soporte/resolución de consultas ilimitados:
 - **Tipos de soporte SAP**
 - **SAP Enterprise Support (ESS)**
 - Incluye soporte 24x7 para incidentes críticos.
 - Permite apertura ilimitada de casos y resolución de consultas.
 - Proporciona acceso a:
 - SAP Support Portal
 - Knowledge Base (SAP Notes, guías, buenas prácticas)
 - Herramientas de diagnóstico y análisis
 - Soporte proactivo mediante alertas y recomendaciones basadas en monitoreo de sistemas.
 - **SAP Product Support for Cloud Solutions**
 - Específico para soluciones cloud como SAP BDC.
 - Cobertura integral para:
 - Incidencias técnicas
 - Consultas funcionales
 - Integración con otras soluciones SAP
 - Posibilidad de abrir casos ilimitados y seguimiento continuo.
 - Características de obligado cumplimiento del soporte SAP:



- Apertura de casos: Se realiza vía SAP Support Portal / Launchpad. Cada caso quedará registrado con trazabilidad completa (fecha de apertura, responsable, estado y resolución).
- Prioridad y SLA, los casos se clasificarán según criticidad:
 - Alta: sistemas críticos fuera de servicio.
 - Media: funcionalidades importantes afectadas.
 - Baja: consultas o problemas menores.
- Resolución de consultas:
 - Incluye asistencia técnica, funcional y de configuración.
 - Acceso a documentación, notas SAP, guías paso a paso y foros de comunidad.
- Monitorización proactiva
 - Herramientas como SAP for Me permitirán detectar problemas antes de que impacten en la operación.
 - Algunos incidentes pueden generar alertas automáticas y casos de soporte preventivos.
- Sistema de actualizaciones: ciclo de actualizaciones trimestral, tras cada actualización aparecerá en el tenant un banner de "What's New", con el enlace a la documentación de nuevas funcionalidades

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

Requerimientos mínimos en auditoría

1. Auditoría de actividad de usuario ("Track User Activities")
 - Registro de actividades ("Activity Log") para usuarios. Permitirá ver acciones sobre objetos "business": modelos, stories, roles, usuarios, cambios de permisos, etc.
 - En ese registro también se loguean intentos de acciones fallidas (por ejemplo, crear, borrar o cambiar si el usuario no tiene autorización)
 - Los registros antiguos purgados no se pueden recuperar desde SAC si ya se han eliminado.
2. Auditoría de cambios en datos de planificación ("Data Audit" / "Track Data Changes")
 - Se deberá guardar cuando "Data Audit" está activado para un modelo:
 - Fecha y hora del cambio.
 - Usuario que hizo el cambio.
 - Valor antiguo ("old") y valor nuevo ("new").
 - Delta (la diferencia entre old y new).
 - Tipo de acción ("Audit Action": por ejemplo "Modify", "New").



- Se podrá filtrar por usuario, momento ("Audit Time"), tipo de acción, dimensiones del modelo, etc.
- Se podrá exportar los resultados del log (por ejemplo, a Excel) para análisis externos

3. Auditoría a nivel de plataforma en SAP Business Data Cloud (BDC)

- SAP Audit Log Service, será el servicio de plataforma para registrar eventos de seguridad, acceso, modificaciones, etc. Por defecto, la retención del log es de unos 90 días
- Visualización de los logs de auditoría: El usuario que consulte debe tener roles específicos de auditor y podrá filtrar los logs por tipo de evento, usuario, período de tiempo, etc., para analizar quién ha hecho qué en la plataforma.
- Auditoría de acciones sobre datos (lectura y modificación)
- Exportación y análisis externo, mediante la API de recuperación del Audit Log Service, permitiendo extraer los logs para enviarlos a un sistema externo de análisis.

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

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



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



4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Perspectiva de género

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

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

4.2 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 NCS-1/1 "Norma de Política de Seguridad: Código de Conducta Informático para Proveedores".](#)
- [Norma NCS-1/2 "Normativa de Seguridad de la Información para Proveedores".](#)

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.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

De conformidad con el ENS, todo sistema que suministre un servicio en la nube a organismos del sector público deberá cumplir las medidas de seguridad definidas en las guías CCN-STIC que le sean de aplicación.



Cuando el contrato contemple, total o parcialmente, el uso de sistemas cloud on-premise, la empresa adjudicataria deberá cumplir lo establecido en la Guía CCN-STIC-858 Implantación de sistemas SaaS en modo local (on-premise). De este modo, deberá aportar los siguientes documentos:

- Guía de instalación (dirigida a administradores).
- Guía de uso seguro (dirigida a usuarios).
- Guía de relación entre empresa proveedora y Lantik S.A M.P.

El servicio en la nube debe contar con una certificación de seguridad reconocida por el ENECSTI.

En caso de que exista un Perfil de Cumplimiento Específico aprobado por el CCN para el servicio proporcionado, Lantik S.A. M.P. podrá acogerse a este, siendo entonces de aplicación la declaración de aplicabilidad asociada a este perfil en concreto.

Declaración de ubicación

Tal y como se establece en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, considerando la naturaleza del servicio, la empresa adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la empresa adjudicataria identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto del contrato, durante la vigencia del mismo, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción.

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, a Lantik S.A. M.P.

Transferencia Internacional de Datos Personales

No podrán realizarse transferencias a un tercer país u organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea



precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La entidad adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de “nivel adecuado de protección” para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la pérdida de adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

Servicio asociado a la verificación electrónica de la identidad y tratamiento de datos de los tipos descritos en el artículo 46bis de la Ley 40/2015

Considerando lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el caso de que el servicio licitado por Lantik S.A. M.P. incluya un sistema de identificación mediante clave concertada a los efectos de lo descrito el artículo 9.2c) de la precitada ley, será necesario que la empresa adjudicataria incluya o facilite la identificación de la ubicación y prestación del servicio, así como los recursos técnicos que vayan a ser asignados para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión, los cuales solo podrán estar ubicados en el territorio de la Unión Europea, según lo dispuesto en el artículo 122.2c) de la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público. Cuando estuvieran implicadas categorías especiales de datos, según lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), la ubicación se circunscribirá al territorio nacional.

Asimismo, considerando lo dispuesto en el artículo 46 bis de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en los casos en que el servicio licitado por Lantik S.A. M.P. afectara a datos relativos al censo electoral, padrones municipales de habitantes y otros registros de población, datos fiscales relacionados con tributos propios o cedidos y datos de las persona usuarias del Sistema Nacional de Salud, será necesario que la entidad adjudicataria comunique a Lantik S.A. M.P. la ubicación y prestación del servicio, que solo podrá prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.

A todos los efectos, cuando el servicio licitado permitiera la subcontratación, esta quedará sometida en idénticos términos a lo descrito. Por ello, será necesario declarar expresamente la localización de los servicios o recursos concernientes a los procesos subcontratados. Cuando existieran varios subcontratados, será necesario declararlo de cada uno de ellos, de manera individualizada.

Cuando el contrato ya hubiera sido adjudicado, y existiera una modificación que afectara a la ubicación o prestación del servicio, incluyendo cambios en la subcontratación, deberán ser comunicados sin demora, a Lantik S.A. M.P. identificando claramente los cambios producidos, quedando está facultada para resolver el contrato.

La empresa adjudicataria será a todos los efectos responsable directo de los incumplimientos derivados de tal subcontratación y de las obligaciones declaradas.

Gestión de copias de seguridad y restauración de datos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los mecanismos necesarios para implementar una política de respaldo y de pruebas de recuperación que contemplen como mínimo los siguientes requisitos:



- Identificación del alcance de los respaldos.
- Política de copias de seguridad.
- Medidas de cifrado de información en respaldo.
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo.
- Realización de pruebas de restauración.
- Traslado de copias de seguridad (si aplica).

Medidas de continuidad del servicio o proyecto

La empresa licitadora deberá disponer de un Plan de Continuidad para el servicio que garantice que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio especificados en el pliego técnico. Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato e incluirá:

- La identificación y descripción de los medios alternativos planificados para la provisión de los servicios, personal alternativo, existencia o planificación de instalaciones y medios de comunicación alternativos, etc.
- Realización de, al menos, una prueba de recuperación anual.
- Actualización de la documentación del plan de recuperación ante desastres tanto como sea necesario.

Bajo requerimiento de Lantik S.A. M.P. la empresa licitadora deberá presentar:

- Evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora...).
- Informe final de pruebas anuales del Plan de Continuidad, así como un plan de trabajo con acciones correctivas si se detectaran eventos o acciones a corregir.

Registros de actividad

La empresa adjudicataria dispondrá de los registros de actividad de las personas usuarias que permiten monitorizar, analizar, investigar y documentar acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración.

La empresa adjudicataria será responsable de:

- Realizar la configuración necesaria para llevar a cabo el registro de las actividades de las personas usuarias.
- Definir y establecer las medidas de seguridad necesarias para la protección de los registros.



- Mantener los registros durante un periodo no inferior a dos (2) años.

En caso de que así lo requiera Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria pondrá a disposición de esta los registros de actividad correspondientes a las personas usuarias cuyo acceso al sistema cloud esté incluido en el ámbito del contrato.

Claves criptográficas

En caso de conservar claves criptográficas en su infraestructura, la empresa adjudicataria pondrá en conocimiento de Lantik S.A. M.P. las medidas implementadas para proteger las claves criptográficas durante todo su ciclo de vida.

El servicio deberá disponer de mecanismos de cifra que permitan que la información del usuario esté protegida, en tránsito y en reposo, para que no pueda ser leída o modificada en caso de acceso ilegítimo. Los mecanismos criptográficos deberán cumplir con lo especificado en la guía CCN-STIC-807 Criptología de empleo en el Esquema Nacional de Seguridad.

El proveedor deberá cumplir uno de los siguientes casos:

- Ser capaz de garantizar el funcionamiento de los mecanismos de cifra sin que las claves sean almacenadas en la nube. Estas estarán en disposición de Lantik S.A. M.P. quien es la persona encargada de su gestión y almacenamiento.
- Almacenar las claves del cifrado en módulos de seguridad de hardware denominados dispositivos HSM (Hardware Security Modules), no accesibles por terceros. Dichos dispositivos deberán estar cualificados por el Centro Criptológico Nacional (CCN) e incluidos en el Catálogo de Productos de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del CCN, o en su defecto, dispongan de una declaración de seguridad que cumpla los requisitos definidos en la Guía de Seguridad CCN-STIC 140.

Transparencia e información

La empresa adjudicataria proporcionará a Lantik S.A. M.P. información relativa a:

- Herramientas de seguridad de que dispone, incluyendo aquellas destinadas a la monitorización, análisis, recuperación y notificación de incidentes de seguridad.
- Tipo de virtualización utilizada y nivel y mecanismos de segregación de los datos o aplicaciones de Lantik S.A. M.P. alojadas en la nube.
- Mecanismos y procedimientos de borrado seguro de la información almacenada por la empresa adjudicataria, que serán utilizados en el momento de terminación del vínculo contractual.
- Bajo petición de Lantik S.A. M.P., características del hardware contratado: tamaño de disco, memoria RAM, tipo de procesador, CPU o transferencia de datos. La empresa adjudicataria asegurará la existencia de servicios que permitan monitorizar el uso de estas capacidades por parte de Lantik S.A. M.P.



- Ubicación geográfica de sus datos (incluidos backups y almacenamiento de logs), antes y durante el suministro del servicio.

- El acceso y análisis de logs, registros de acceso y cualquier otra información que pudiera ser solicitada por parte de Lantik S.A. M.P. para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales. En caso de incidente de seguridad, toda la información requerida (configuración, logs, etc...) de los equipos físicos, dispositivos de red, servicios compartidos y dispositivos de seguridad debe ser entregada a Lantik S.A. M.P.

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

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Teléfono: 94 406 8900

A la fecha de firma electrónica

#FL#

Sin./Fdo.: JOSE IGNACIO HERNANDEZ GARCIA - 2026-10-09
IKUSPEGI TEKNOLOGIKOKO ARLOA
VISIÓN TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2026-10-09
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2026-10-09
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.

