6285 - PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 4

2 OBJETO 4

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4

3.1 ELEMENTOS BASE SOFTWARE DEL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS 4

3.2 ELEMENTOS BASE HARDWARE DEL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS 5

3.3 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO 6

3.3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO 6

3.3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO 8

3.3.3 HORARIO PARA MANTENIMEINTO CORRECTIVO 8

3.4 SERVICIOS DE SOPORTE DE FABRICANTE 8

3.4.1 HORARIO DEL SOPORTE DE FABRICANTE 9

3.5 NUEVOS ELEMENTOSHARDWARE Y SOFTWARE 10

3.6 SERVICIO DE CONSULTORÍA 10

3.6.1 HORARIO DEL SERVICIO 11

4 CONDICIONES PARTICULARES 11

4.1 RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA 11

4.2 CONTROL Y SEGUIMIENTO 12

4.3 MODELO DE GESTIÓN 12

4.4 PROPUESTA TÉCNICA (ESTRUCTURA) 12

4.5 EQUIPO DE TRABAJO 13

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.6 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO....13
4.7 PERSPECTIVA DE GÉNERO....14
4.8 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN....14

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 ANTECEDENTES

LANTIK S.A. M.P. dispone de la solución Dass Net del fabricante Dorlet como sistema de control de accesos corporativo.

LANTIK S.A. M.P. tiene la necesidad de renovar el soporte y mantenimiento para los elementos hardware y software del sistema de control de accesos de DASS NET desplegados en las residencias y centros de IFAS y contar con la posibilidad de ampliación del número de elementos hardware y software y adquirir bajo demanda jornadas de consultoría.

2 OBJETO

Para los elementos del control de accesos de las residencias y centros de IFAS se requiere por un periodo de 3 años:

- Servicios de soporte y mantenimiento de los elementos hardware y software adquiridos.
- Opción para adquirir bajo demanda servicios de mantenimiento correctivo.
- Opción para adquirir bajo demanda nuevos elementos hardware y software.
- Opción para adquirir bajo demanda servicios profesionales de consultoría de la empresa licitadora.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 ELEMENTOS BASE SOFTWARE DEL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS

Se requiere soporte y mantenimiento de los siguientes elementos software base del sistema del control accesos desplegados en las residencias y centros de IFAS:

Descripción	Cantidad
Licencia lectores para Dass Net	ilimitado
Licencia puesto cliente Dass Net	15
Modulo Dass Net –Taquillas	1
Módulo integración incendios (3 paneles)	1
Módulo de visitas	1
Módulo de alarmas	1
Módulo impresión acreditaciones	1

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.2 ELEMENTOS BASE HARDWARE DEL SISTEMA DE CONTROL DE ACCESOS

Se requiere mantenimiento correctivo y preventivo de los siguientes elementos hardware base del sistema del control accesos desplegados en las residencias y centros de IFAS:

Item	Elementos	Cantidad
1	Lector control accesos (Lector Evo Pass 20)	460
2	Lector control accesos (Lector Evo Pass 80)	2
3	Sistema lector/grabador tarjetas	9
4	Unidad de UCA para control de accesos para una puerta con lector	12
5	Unidad de UCA para control de accesos para dos puertas con lector	162
6	Unidad de UCA para control de accesos para cuatro puertas con lector	31
7	Placa de ampliación para UCA	4
8	Cerradura para taquillas y armarios con lector de proximidad MIFARE	409
9	Escáner para adquisición automática de datos personales vía OCR	1
10	Cerradero eléctrico inverso 12v (corto)	256
11	Ventosa electromagnética 300 kg. EF300	113
12	Soporte en L para ventosas EF300	113
13	Manilla electrónica con lector de proximidad sin cableado	16
14	Cabeza cilindro electrónico CX	14
15	Bombillo CX europeo simple	14

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.3 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

3.3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se requiere disponer de servicios de la empresa licitadora para el mantenimiento preventivo de los elementos hardware base recogidos en el apartado 3.2.

El mantenimiento preventivo consistirá en revisiones semestrales que como mínimo incluirá las siguientes tareas:

- **1. Inspección general**
    - Verificar estado físico de lectores, cerraduras, teclados y sensores
    - Revisar fijaciones, tapas y sellos de protección
    - Detectar signos de desgaste, golpes o humedad
- **2. Mantenimiento eléctrico**
    - Comprobar voltajes de alimentación
    - Revisar fuentes y transformadores
    - Verificar estado de fusibles
    - Revisar conexión a tierra
- **3. Cableado**
    - Inspeccionar cableado de datos y energía
    - Ajustar bornes y conectores
    - Detectar cables dañados, pelados o sulfatados
    - Verificar canalizaciones y protecciones
- **4. Dispositivos de acceso**
    - Probar lectores (tarjeta)
    - Verificar tiempos de lectura y respuesta
    - Limpiar sensores y superficies de lectura
- **5. Cerraduras y mecanismos**
    - Probar cerraduras eléctricas, electroimanes y pestillos

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Verificar fuerza de retención y alineación
- Revisar herrajes y mecanismos

- **6. Paneles y controladoras**
  - Verificar comunicación con lectores y cerraduras
  - Revisar LEDs, relés y entradas/salidas
  - Comprobar ventilación y temperatura
- **7. Respaldo energético**
  - Probar baterías internas y UPS
  - Medir autonomía ante corte eléctrico
  - Verificar baterías degradadas
- **8. Pruebas funcionales**
  - Validar apertura y cierre desde cada punto
  - Probar eventos de acceso permitido/denegado
  - Verificar funcionamiento en modo emergencia
- **9. Integraciones y seguridad**
  - Comprobar integración con alarmas o CCTV (si aplica)
  - Probar botones de salida y contactos magnéticos
  - Verificar registros de eventos
- **10. Documentación**
  - Registrar tareas realizadas
  - Anotar fallas detectadas y correcciones
  - Reportar equipos para reemplazo futuro
  - Mejoras

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se requiere disponer de servicios de mantenimiento correctivo de la empresa licitadora, bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P.

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

La mano de obra, los desplazamientos, dietas y otros conceptos referentes a las personas técnicas que se desplacen a las instalaciones de Lantik estarán incluidos en el precio/hora del perfil técnico ofertado.

La empresa oferente deberá facilitar un número de teléfono directo 24h a técnicos cualificados para diagnosticar incidencias.

Deberá indicarse la prioridad en tiempo de respuesta ante emergencias por avería, no pudiendo ser esta superior a 8 horas. (**NOTA**: este dato únicamente deberá indicarse en el Anexo 1 del PCAP).

En la propuesta se deberá incluir el detalle del protocolo a seguir en estas actuaciones de mantenimiento correctivo, así como las tipologías de casos asociados a cada nivel de prioridad, siendo como mínimo las incluidas por fabricante.

Será requisito imprescindible adjuntar en la oferta los datos de acceso al soporte y mantenimiento.

3.3.3 HORARIO PARA MANTENIMEINTO CORRECTIVO

El horario mínimo requerido para los servicios de soporte y mantenimiento correctivo aplicable a todas las semanas del año con excepción de los días festivos en Bilbao y el 24 y 31 de diciembre, será:

> Horario normal: de lunes a viernes: de 9:00 a 18:00. (fuera de este horario se considerará festivo/especial).

3.4 SERVICIOS DE SOPORTE DE FABRICANTE

Los Servicios de Soporte de los productos de Dorlet consistirán en la resolución de cualquier error, fallo de funcionamiento o defecto del Producto. Entendiéndose “error, fallo de funcionamiento o defecto” todo aquello que produzca que el comportamiento del Producto Licenciado no se ajuste a lo indicado en sus manuales de uso.

Los Servicios de Soporte serán realizados por la empresa adjudicataria en primer nivel. Si el error no es resoluble por la empresa adjudicataria, ésta escalará el problema al fabricante, siendo la empresa adjudicataria responsable del seguimiento del error, pero no de su resolución.

Se determinará un Tiempo de respuesta (Tr) máximo en 4 horas, definido como: Tr: tiempo desde que se comunica la petición de servicio hasta que una persona del equipo de trabajo de la empresa licitadora

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

adscrita al contrato se ponga en contacto con Lantik. Este tiempo de respuesta contará dentro del "Horario del servicio".

El servicio se deberá realizará telefónicamente o por correo electrónico.

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.

El primer nivel de soporte deberá ser dado por la empresa licitadora, en castellano, disponiendo de forma directa de soporte nivel 2 del propio fabricante.

Prestaciones mínimas requeridas en el servicio de Soporte fabricante

.-Garantía de atención preferente en un máximo de 8 horas laborables (SLA) desde la comunicación de la necesidad de soporte, según el calendario laboral de DORLET.

.-Posibilidad de Conexión Remota a la instalación del cliente desde las oficinas de Dorlet, para resolución de incidencias.

.-Resolución de dudas funcionales.

.-Mantenimiento correctivo (resolución incidencias, instalación Patch Servidor y 1 puesto)

-Entrega sin cargo de las actualizaciones futuras DASS NET. Dichas actualizaciones deben incluir los service pack, releases, y nuevas versiones de producto.

3.4.1 HORARIO DEL SOPORTE DE FABRICANTE

El horario mínimo requerido para los servicios de soporte de fabricante será:

- Horario de invierno

  De lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30.

  Viernes de 8:30 a 14:30.

- Horario de verano
  De lunes a viernes de 8:00 a 14:30.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.5 NUEVOS ELEMENTOSHARDWARE Y SOFTWARE

Durante la vigencia del contrato, se podrá solicitar nuevos elementos hardware y software especificados en el Anexo 1 (Tabla 3) del Pliego de cláusulas Administrativas particulares.

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

3.6 SERVICIO DE CONSULTORÍA

Los servicios de consultoría de la empresa licitadora 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 de la empresa licitadora para mejorar su uso.

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.

Características:

- 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.
- Si bien el trabajo de consultoría se desempeñará con carácter ordinario en remoto, se podrá requerir que el trabajo sea desempeñado puntualmente de forma presencial en las instalaciones de Lantik siempre que Lantik así lo solicite, facturándose estas con un coeficiente de 1,2 sobre el precio unitario establecido
- 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.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

3.6.1 HORARIO DEL SERVICIO

El horario mínimo requerido para los servicios de consultoría de licitador aplicable a todas las semanas del año con excepción de los días festivos en Bilbao y el 24 y 31 de diciembre, será:

Horario: de lunes a viernes: de 9:00 a 18:00.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Las responsabilidades de la empresa adjudicataria serán, entre otras:

- Cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik relativos al servicio demandado.
- Los trabajos se desarrollarán mayormente en los locales y equipos de la empresa adjudicataria, quien dispondrá y gestionará los entornos necesarios para la prestación del servicio, y solo en caso de que sea necesario, mediante conexión con la infraestructura de Lantik. Se garantizará la adecuada seguridad y confidencialidad de la información. 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.
- Llevar a cabo todas las fases definidas, ejecutando las acciones necesarias para garantizar la puesta en marcha completa de los sistemas en los tres entornos establecidos: desarrollo, pruebas y producción
- 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 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.
- 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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 MODELO DE GESTIÓN

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

Modelo Organizativo

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

Modelo Operativo

La empresa licitadora presentará una propuesta de funcionamiento para cubrir las actividades del servicio.

4.4 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 75 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
    - Servicio de soporte
        - Modelo organizativo
        - Modelo operativo
    - Equipo de trabajo

No contabilizará en las 75 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

4.5 EQUIPO DE TRABAJO

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.

Cualquier cambio en el "Equipo de trabajo" deberá justificarse y las sustituciones deberán realizarse con un perfil de cualificación técnica igual o superior a la presentada inicialmente. 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.

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

4.6 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 alcancen las horas totales establecidas.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4.7 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.

4.8 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.

A. **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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.
- 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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.

B. 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.

C. 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.

D. 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.

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.

E. 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

F. 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.

- 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.).

G. 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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 a 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.

H. Subcontratación

En caso de 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 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.

I. 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

- 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

J. 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 al interlocutor de Lantik identificado 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.
- 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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.

K. **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:

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

T. 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".

U. 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.

V. 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.

W. Instalación de herramientas de seguridad

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

X. 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

Y. 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.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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.

Z. 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.

AA. 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.

BB. 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

A la fecha de firma electrónica

#FL#
Sin./Fdo.: JOSE IGNACIO HERNANDEZ GARCIA - 2026-10-28
IKUSPEGI TEKNOLOGIKOKO ARLOA
VISIÓN TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2026-10-29
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2026-10-30
SEGURTASUN ETA TEKONOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: HY21-FYHG-N80F-DWSY
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.