4757 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Infraestructuras

Función de Políticas Tecnológicas

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 5

2 OBJETO 5

3 PRESUPUESTO 5

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 6

4.1 Renovación del mantenimiento 6

4.1.1 Mantenimiento Software 6

4.1.2 Mantenimiento Hardware 8

4.1.3 Tiempos de respuesta y horario de atención 9

4.2 Posibles nuevas necesidades 10

4.2.1 Posibles nuevas necesidades de licencias de software 10

4.2.2 Posibles nuevas necesidades de hardware 12

4.2.3 Servicios profesionales para posibles nuevas necesidades 12

5 CONDICIONES PARTICULARES 13

5.1 Plazo de entrega 13

5.2 Penalizaciones 13

5.3 Garantía 13

5.4 Forma de pago 13

5.5 Criterios de adjudicación (especificar el peso de cada criterio) 13

5.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 13

5.6 Perspectiva de género 15

5.7 Seguridad de la información 16

A. Deber de confidencialidad 16

B. Medidas de seguridad 18

C. Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 20

D. Documentación 20

E. 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 20

F. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores” 20

G. 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 20

H. Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 21

I. Subcontratación 22

J. Mantenimiento y afección al servicio 22

K. Coordinación en caso de incidentes y desastres 23

M. Normativa 26

N. Objeto del encargo del tratamiento 26

O. Identificación de la información afectada 27

P. Duración 27

Q. Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento 28

R. Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento 32

S. Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos 32

T. Responsabilidad y causas de resolución del contrato 32

U. Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto 33

V. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 33

W. Monitorización de las conexiones remotas 33

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 33

Y. Teletrabajo 33

Z. Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 34

1 ANTECEDENTES

Lantik, S.A.M.P. dispone de la plataforma Q-Flow para hacer frente a la gestión de colas en las diferentes oficinas de atención ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia y entidades forales.

El mantenimiento de dicha infraestructura finaliza el 30 de junio de 2022.

2 OBJETO

El objeto del presente expediente es la contratación para un periodo de 2 años de:

- Renovación del mantenimiento del equipamiento software y hardware.
- Opción de adquirir bajo demanda y sin compromiso de nuevas necesidades software y hardware.
- Opción de adquirir bajo demanda y sin compromiso de servicios profesionales para posibles nuevas necesidades.

3 PRESUPUESTO

El importe total a contratar para 2 años no podrá ser superior a: Importe neto 213.000 euros. IVA (%) 21. Importe total 257.730 euros.

El importe máximo se reparte de la siguiente forma:

- 70.500 € (sin IVA), para el mantenimiento del equipamiento software y hardware actual durante 2 años.
- 142.500 € (sin IVA) para adquirir bajo demanda y sin compromiso por parte de Lantik, S.A.M.P:
    - Nuevas necesidades software y hardware.
    - Servicios profesionales para posibles nuevas necesidades.

El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesarios para la prestación del servicio.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 Renovación del mantenimiento

Se deberá incluir los siguientes tipos de mantenimiento para la infraestructura existente:

- Mantenimiento Software:
  - Mantenimiento de licencias existentes.
  - Mantenimiento y soporte funcional Nivel 2 de la aplicación centralizada.
- Mantenimiento Hardware relacionado con el material disponible en las oficinas.

En caso de ser necesaria asistencia in-situ, quedará incluida dentro de este mantenimiento.

4.1.1 Mantenimiento Software

Se deberá indicar el importe desglosado del mantenimiento de las licencias existentes que se detallan en la tabla adjunta para 2 años. Además, se deberá indicar el importe total del mantenimiento para 2 años el cual no podrá superar la cantidad de 58.500 € (sin IVA).

Descripción	Cantidad	Importe total (sin IVA) 2 años
Licencia Server hasta 10 agentes (Q&R)	1	
Licencia Server hasta 1000 agentes	1	
Licencia Básica Calendar hasta 10 agentes	1	
Licencia Básica Calendar hasta 1000 agentes	1	
Licencia Advance calendar para 1000 agentes con gestión de recursos varios en citas	1	
Licencia Connect hasta 10 agentes	1	
Licencia Connect hasta 1000 agentes	1	
Licencia Exchange bridge para 1000 agentes con gestión de recursos varios en citas	1	
Licencia Herald hasta 1000 agentes	1	
Licencia UXC Básica para 1000 agentes	1	
Licencia agente administrador	10	
Licencias de agente premium (atención y asignación de tickets)	26	
Licencia agente advance	329	
Licencia unlimited user Kiosk	24	
Licencia ticket printer kiosko e impresora sobremesa	41	
Licencia infopage para PC display de gestión de info en monitores	26	
Licencia de canal de audio (para PC Player)	26	
Importe total del Mantenimiento SW (sin IVA) - 2 años		
Importe total máximo SW (sin IVA) – 2 años		58.500 €

Condiciones del servicio

El mantenimiento Software incluirá como mínimo:

- Actualización SW y Parches

  1. Actualización de versiones y parches del software instalado en los equipos ubicados en las oficinas que forman parte de la Solución.

  2. Garantía de la compatibilidad con aquellos desarrollos, funcionalidades e integraciones que se hayan realizado previamente en versiones anteriores a dicha actualización.

- Gestión y resolución incidencias SW

  1. Servicio de resolución de incidencias hardware sobre la Solución

  2. Se ejecuta a partir de la solicitud de servicio generado desde el CAU-Lantik.

  3. Servicio en horario de 8:00 a 18:00, de lunes a viernes. Tiempo de atención 20 minutos, tiempo de diagnóstico 2 horas.

- Monitorización y supervisión técnica remota

  1. Servicio de monitorización remota de parámetros de funcionamiento de kioscos, monitores, impresora mostrador y players. Permite una detección temprana de problemas y la consiguiente activación de la gestión de la incidencia correspondiente.

  2. Servicio en horario de 8:00 a 18:00, de lunes a viernes.

- Soporte Funcional Nivel 2

  1. Servicio de soporte funcional remoto de nivel 2 experto, sobre la Solución.

  2. Se ejecuta a partir de la solicitud de servicio generado desde el CAU.

  3. Servicio en horario de 9:00 a 18:00, de lunes a viernes.

- Cambios nivel 1 o de Administración

  1. Son cambios de bajo impacto, de configuración local, sobre la Solución en Producción. No afecta a la infraestructura, ni a componentes instalados de la solución.

  2. Se ejecutan de manera rápida, en remoto y no requieren de planificación.

  3. Se ejecuta a partir de la solicitud de servicio generado desde el CAU.

  4. Servicio en horario de 9:00 a 18:00, de lunes a viernes.

5. Habitualmente:

- Modificar horarios de servicios.
- Añadir / eliminar puestos atención o servicios (ej. trámites administrativos, cita previa,).
- Modificar localizaciones.
- Soporte de calendario de cita previa.

4.1.2 Mantenimiento Hardware

Se deberá indicar el importe desglosado del mantenimiento del equipamiento hardware que se detalla en la tabla adjunta para 2 años. Además, se deberá indicar el importe total del mantenimiento para 2 años el cual no podrá superar la cantidad de 12.000 € (sin IVA).

Descripción	Cantidad	Importe total (sin IVA) 2 años
Kiosko reducido con monitor de 19" sin justificantes A4	24	
Impresora de sobremesa de tickets	16	
Importe total del Mantenimiento HW (sin IVA) - 2 años		
Importe total máximo HW (sin IVA) – 2 años		12.000 €

Condiciones del servicio

El mantenimiento Hardware incluirá como mínimo:

- Gestión y Resolución Incidencias Hardware

  1. Servicio de resolución de incidencias hardware sobre la Solución.

  2. Se ejecuta a partir de la solicitud de servicio generado desde el CAU de Lantik.

  3. Servicio en horario de 8:00 a 18:00, de lunes a viernes. Tiempo de atención 20 minutos, tiempo de diagnóstico 2 horas, tiempo de resolución 24h.

- Asistencia in-situ

  1. Servicio técnico de asistencia para la resolución de incidencias HW, que requieran de personal desplazado a las instalaciones.

  2. El tiempo de atención in situ será inferior a 8 horas.

  3. Servicio en horario de 8:00 a 18:00, de lunes a viernes

- Servicios de SAT

  1. Gestión de reparaciones HW: kioscos, monitores, impresoras mostrador y players. Incluye: recepción, reparación y envío.

  2. El costo de reparación se llevará a cabo en cada caso, bajo presupuesto (si el equipo está fuera de garantía, de 24 meses).

  3. Servicio en horario de 8:00 a 18:00, de lunes a viernes.

- Preventivo HW

  1. Revisiones planificadas de los equipos HW: kioscos, monitores, impresora mostrador y players.

  2. Incluye una revisión anual de todo el equipamiento HW de la Solución.

  3. Servicio a realizar en horario de 8:00 a 16:00 de lunes a viernes.

- Gestión de Stock

  1. Gestión del stock necesario para la sustitución de equipos, minimizando así los tiempos de resolución de incidencias tipo HW, con el coste del material de stock a costa del ofertante.

  2. Servicio en horario de 8:00 a 18:00, de lunes a viernes.

4.1.3 Tiempos de respuesta y horario de atención

Los tiempos para la resolución de incidencias como mínimo serán los indicados en la siguiente tabla:

Servicio	Prioridad		Tiempo de recepción	Tiempo de diagnóstico	Tiempo de resolución	Asistencia in situ
Hardware	Única		20 min	2 h	24 h	< 8 h
Software local	Única		20 min	2 h	24 h	< 8 h
Software central	1	Alta	20 min	2 h	4 h	N/A
	2	Media	20 min	2 h	5 días	
	3	Baja	20 min	2 h	-	

El horario de atención se regirá por el indicado en la siguiente tabla:

Horas de servicio													
Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Domingo	
Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio	Fin	Inicio	Fin
8:00	18:00	8:00	18:00	8:00	18:00	8:00	18:00	8:00	18:00	--	--	--	--

4.2 Posibles nuevas necesidades

Durante la duración del contrato, para hacer frente a las posibles nuevas necesidades que surjan en los diferentes departamentos de Diputación Foral de Bizkaia y entidades forales, se podrá solicitar nueva infraestructura del porfolio SW/HW de productos.

Lantik S.A.M.P. incluirá para este fin, bajo contrato, un importe de 142.500 € (sin IVA), a consumir bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik aplicando los importes unitarios especificados.

Se deberá especificar de forma desglosada, el importe unitario de cada licencia y del nuevo equipamiento hardware, así como el importe del mantenimiento mensual de cada uno de ellos. Del mismo modo, se deberá indicar cara a los servicios profesionales, el precio/hora en presencial y en remoto para posibles servicios de instalación, configuración, etc.

4.2.1 Posibles nuevas necesidades de licencias de software

Se deberá indicar el importe unitario de cada licencia y el mantenimiento mensual en la tabla adjunta. El importe de cada licencia no podrá superar el importe unitario máximo (sin IVA) indicado. El importe del mantenimiento anual (12 meses) de cada licencia no podrá ser superior al 9% del importe unitario indicado.

Descripción	Importe unitario máximo (sin IVA)	Importe unitario (sin IVA)	Importe mantenimiento mensual (sin IVA)
Licencia Server hasta 10 agentes (Q&R).	917 €		
Licencia Server hasta 25 agentes (Q&R).	1.101 €		
Licencia Server hasta 100 agentes (Q&R).	1.834 €		
Licencia Server hasta 1000 agentes (Q&R).	8.254 €		
Licencia Básica Calendar hasta 10 agentes.	1.376 €		
Licencia Básica Calendar hasta 25 agentes.	1.101 €		
Licencia Básica Calendar hasta 100 agentes.	1.834 €		
Licencia Básica Calendar hasta 1000 agentes.	8.254 €		
Licencia Advance calendar para 1000 agentes con gestión de recursos varios en citas. (Requiere el calendar básico)	12.381 €		

Licencia Connect hasta 10 agentes.	1.376 €		
Licencia Connect hasta 25 agentes.	1.651 €		
Licencia Connect hasta 100 agentes.	2.751 €		
Licencia Connect hasta 1000 agentes.	12.381 €		
Licencia Exchange bridge para 1000 agentes.	8.254 €		
Licencia Herald hasta 1000 agentes.	8.254 €		
Licencia UXC Básica para 1000 agentes.	2.751 €		
Licencia UXC Avanced para 1000 agentes (necesaria la básica adicionalmente)	12.381 €		
Licencia Agente Administrador.	1.101 €		
Licencia Agente Advance.	495 €		
Licencia Agente Premium (atención y asignación de citas)	642 €		
Licencia unlimited user Kiosk.	1.247 €		
Licencia impresión tickets Kiosko e impresora sobremesa	312 €		
Licencia infopage para PC display de gestión de info de monitores	569 €		
Licencia canal de audio (para PC Player).	440 €		
Licencia BPM para servidor hasta 1000 agentes.	12.381 €		
Licencia gestión de formularios online para servidor de hasta 100 agentes	12.381 €		
Licencia de gestión avanzada de colas sedmentadas por áreas (Q$M).	8.254 €		
Licencia Planificación de recursos para servidor 1000 agentes	12.381 €		
Licencia Central para publicar formularios online y uso de myvisit y otras apps corporativas para hasta 1000 agentes.	176 €		
Licencia para publicación API desde Central.	176 €		
Licencia Omni Service Q-App para servidor hasta 1000 agentes (saaS €/año)	4.127 €		
Licencia Omnichannel cliente (SaaS/usuario premium/año)	110 €		

El precio final, en caso de solicitar nuevas licencias, incluirá el mantenimiento hasta la finalización de contrato, prorrateado su importe en función de la fecha de alta del elemento.

Se deberá indicar el plazo de entrega en días naturales de los posibles nuevos elementos.

4.2.2 Posibles nuevas necesidades de hardware

Se deberá indicar el importe unitario de cada elemento hardware y el mantenimiento mensual en la tabla adjunta. El importe de cada elemento hardware no podrá superar el importe unitario máximo (sin IVA) indicado. El importe del mantenimiento anual (12 meses) de cada elemento no podrá ser superior al 9% del importe unitario indicado.

Descripción	Importe unitario máximo (sin IVA)	Importe unitario (sin IVA)	Importe mantenimiento mensual (sin IVA)
PC Player con Windows	578 €		
Kiosko con monitor táctil 19" e impresoras tickets y justificantes A4	3.286 €		
Kiosko reducido monitor 19" sin justificantes A4	2.915 €		
Impresora de sobremesa de tickets	283 €		

Se deberá asegurar la total compatibilidad con la infraestructura de gestión de colas.

El precio final, en caso de solicitar nuevos elementos hardware, incluirá el mantenimiento hasta la finalización de contrato, prorrateado su importe en función de la fecha de alta del elemento.

En la oferta se deberá entregar la descripción técnica de cada elemento hardware y se indicará el plazo de entrega en días naturales de los posibles nuevos elementos.

4.2.3 Servicios profesionales para posibles nuevas necesidades

Para hacer frente a la posible necesidad de instalación, configuración, etc. de nueva infraestructura SW/HW dentro del territorio histórico de Bizkaia, se deberá indicar:

- Importe hora de técnico presencial (incluido desplazamiento en territorio histórico de Bizkaia). Dicho importe no podrá superar la cantidad de 54 € (sin IVA).

Descripción	Importe/hora (sin IVA)
Importe/hora técnico especialista - Presencial	
Importe/hora máximo (sin IVA)	54 €

- Importe hora de técnico en remoto. Dicho importe no podrá superar la cantidad de 61 € (sin IVA).

Descripción	Importe/hora (sin IVA)
Importe/hora técnico especialista – En remoto	
Importe/hora máximo (sin IVA)	61 €

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

La duración del contrato será desde el 1 de julio del 2022 hasta el 30 de junio de 2024.

5.2 Penalizaciones

Cualquier incumplimiento en el tiempo establecido en los tiempos de respuesta indicado en el apartado de tiempos de respuesta, conllevará una penalización del 0,2% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe total del contrato. En caso de que el pago por parte de Lantik S.A.M.P., estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a Lantik S.A.M.P. el importe de la penalización.

5.3 Garantía

Garantía mínima de 2 años tanto para productos software como hardware.

5.4 Forma de pago

La facturación del servicio de mantenimiento SW/HW se realizará en 2 pagos iguales anuales, al inicio de cada periodo, tras V°B° por parte de Lantik, siempre previa presentación de la factura dentro de los 30 días a partir de la recepción de la misma.

En el caso de la contratación de nuevas necesidades, la facturación se realizará tras la entrega y V°B° por parte de Lantik, siempre previa presentación de la factura dentro de los 30 días a partir de la recepción de la misma.

5.5 Criterios de adjudicación (especificar el peso de cada criterio)

5.5.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

- **Valoración económica: hasta un máximo de 90 puntos**

Se valorará con un máximo de 90 puntos la oferta más económica presentada y al resto se le concederá la puntuación de forma proporcional.

El desglose de la puntuación por importes de los elementos a valorar y requeridos es el siguiente:

Ref.	Elementos a valorar	Puntos máximos
A	Importe total del mantenimiento SW (sin IVA) durante 2 años (apartado 4.1.1)	45
B	Importe total del mantenimiento HW (sin IVA) durante 2 años (apartado 4.1.2)	15
C	Importe total de la suma del importe unitario de todas las posibles nuevas licencias SW (sin IVA) (apartado 4.2.1)	15
D	Importe total de la suma del importe unitario de todos los posibles nuevos elementos HW (sin IVA) (apartado 4.2.2)	10
E	Importe/hora técnico especialista – Presencial (apartado 4.2.3)	2
F	Importe/hora técnico especialista – En remoto (apartado 4.2.3)	3

Los importes se deberán presentar con 2 decimales como máximo. Si algún elemento a valorar (Ref. A, B, C, D, E, F) no tiene coste se le concederá el máximo de la puntación que le corresponda en ese apartado.

Los criterios de valoración de las propuestas recibidas serán:

$$P_i = \frac{Of_x}{Of_i} \cdot P_{max}$$

Siendo:

P_i : Puntuación correspondiente al licitador i
Of_i : Oferta económica realizada por el licitador i
Of_x: La oferta económica más barata
$P_{máx}$: La máxima puntuación posible para el criterio

Cada oferta económica se calculará de la siguiente forma:

Of: A * 45% + B * 15% + C * 15% + D * 10% + E * 2% + F *3%

Al importe más bajo se le otorgará la máxima puntuación en cada apartado y al resto se les valorará de forma proporcional.

La puntuación final del precio será la suma de las puntuaciones obtenidas por cada criterio listado en la tabla del apartado 5.5.1

Las empresas licitadoras deberán entregar todos los importes desglosados y cumplimentando correctamente las tablas indicadas en los apartados 4.1.1, 4.1.2, 4.2.1, 4.2.2 y 4.2.3.

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren recogidas en los supuestos especificados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- **Criterio Social: hasta un máximo de 10 puntos**

Compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos.

Se valorará con un máximo de 10 puntos las propuestas de las licitadoras que impliquen el compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con un mayor compromiso de contratación indefinida; el resto de las propuestas se valorarán de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo que se establece como condición esencial (25%), conforme a la siguiente fórmula:

Puntuación = 10 x (IL – 25%) / (IB – 25%)

Donde IL es el porcentaje de contratación indefinida al que se compromete la licitadora expresada en porcentaje sobre el total de la plantilla adscrita al contrato, mientras que IB es el mayor de dichos porcentajes entre los ofertados por todas las licitadoras.

Aquellas licitadoras que oferten un porcentaje de contratación indefinida menor al considerado como condición esencial serán excluidas.

La suma total de puntos (valoración económica + criterio social) determinará la oferta candidata a ser la empresa adjudicataria.

5.6 Perspectiva de género

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

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

5.7 Seguridad de la información

Para garantizar la seguridad de Información se deben cumplir los siguientes apartados durante todo el servicio a prestar:

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 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 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.

B. Medidas de seguridad

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

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

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

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

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

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

Departamento de contacto: Departamento de Seguridad

Teléfono: 944 068 826

Correo electrónico: seguridad@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.
- 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.

C. 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.

D. 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.

E. 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.

F. 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.

G. 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 3/2010, de 8 de enero, 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 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica), 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 ENS, 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, etc.).

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

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 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica).

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.

I. 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.

J. Mantenimiento y afección al servicio

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

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

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable del servicio de Lantik S.A. M.P. para cualquier actuación en la que se puedan ver afectados los sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P.
- La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito y con antelación suficiente a la persona responsable de servicio de Lantik S.A. M.P. cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de Lantik S.A. M.P. La comunicación incluirá la previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora prevista de actuación, riesgos asociados

y, en su caso, medidas de seguridad. Estas actuaciones deberán ser aprobadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P. de forma previa a su ejecución.

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

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

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

K. 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 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 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.

- 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.

L. **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.

   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.

M. Normativa

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

N. Objeto del encargo del tratamiento

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

El tratamiento consistirá en la instalación, configuración y mantenimiento de la plataforma, para lo cual se tendrá acceso a los datos.

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

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

O. Identificación de la información afectada

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

- Trabajadores y empresas colaboradoras de las entidades sector público foral.
- Datos identificativos.

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

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

P. Duración

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

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

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

Q. Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento

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

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

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

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

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

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

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

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

g) Entidades subencargadas

Se prohíbe subcontratar las prestaciones que formen parte del objeto del contrato. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a Lantik S.A. M.P., con una antelación de 30 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la entidad subcontratista y sus datos de contacto. En caso de que sea intención de la entidad encargada de tratamiento subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, deberá indicar expresamente este hecho, así como el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las empresas subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización. La subcontratación podrá llevarse a cabo si Lantik S.A. M.P. no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

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

h) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso después de que finalice su objeto.
i) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de Lantik S,A. M.P. la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.
j) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la entidad encargada de tratamiento autorizada a tratar datos personales.
k) Asistir a Lantik S.A. M.P. en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento; a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). En caso de que la entidad encargada de tratamiento reciba alguna petición de ejercicio de derechos correspondiente a tratamientos de datos de Lantik S.A. M.P., deberá comunicarla en un plazo máximo de 48 horas a Lantik S.A. M.P.
l) Corresponde a Lantik S.A. M.P. facilitar el derecho de información a las personas interesadas, de tal modo que la entidad encargada de tratamiento se abstendrá de aportar sus propios modelos de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por Lantik S.A. M.P. o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.

m) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales tratados por la entidad encargada de tratamiento:
En caso de violación de seguridad de los datos personales tratados por la entidad encargada de tratamiento, esta lo notificará a Lantik S.A. M.P. , sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato. Informará de las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. Dicha información contendrá al menos:
   - Una descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad (inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas y de registros de datos afectados);
   - Los datos de un punto de contacto en el que pueda obtenerse más información sobre la violación de la seguridad de los datos personales;
   - Sus consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad, incluyendo las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

n) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales en relación con los datos tratados por Lantik S.A. M.P.
En caso de violación de seguridad de los datos personales en relación con los datos tratados por Lantik S.A. M.P., la entidad encargada de tratamiento ayudará a la responsable en lo siguiente:
   - Notificar la violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control competentes sin dilación indebida una vez tenga constancia de ella, si procede (a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas).
   - Recabar la información siguiente, que, de conformidad con el artículo 33, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679 deberá figurar en la notificación de la entidad responsable, que debe incluir como mínimo:
      1. La naturaleza de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectadas, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
      2. Las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;
      3. Las medidas adoptadas o propuestas por la entidad responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

v) Transferencias internacionales:

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

Comisión, con arreglo al artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679, siempre que se cumplan las condiciones para la utilización de dichas cláusulas contractuales tipo.

R. Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento

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

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

S. Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos

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

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

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

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

T. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se

reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

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

U. 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".

V. 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.

W. 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.

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 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.
    - 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.

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

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 94 406 89 00

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2022-05-02
AZPIEGITUREN ARLOA
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2022-05-03
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO

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.