Bizkaia lantik

4103 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Infraestructuras –

Función de Políticas Tecnológicas

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 4

2 OBJETO 4

3 PRESUPUESTO 4

3.1 Presupuesto Lote 1 - Comunicaciones 4

3.2 Presupuesto Lote 2 - Servidores 4

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 5

4.1 Requisitos del servicio de mantenimiento Lote 1 - Comunicaciones 5

4.1.1 Mantenimiento preventivo 5

4.1.2 Mantenimiento correctivo 5

4.1.3 Requisitos del personal asignado al proyecto 6

4.2 Requisitos del servicio de mantenimiento Lote 2 - Servidores 6

4.2.1 Mantenimiento preventivo 7

4.2.2 Mantenimiento correctivo 7

4.2.3 Requisitos del personal asignado al proyecto 8

4.3 Requisitos de aplicación general (todos los lotes) 9

4.3.1 Material original 9

4.3.2 Requisitos adicionales a cumplir 9

5 CONDICIONES PARTICULARES 9

5.1 Plazo de entrega 9

5.2 Penalizaciones 9

© LANTIK S.A. M.P.

5.3 Prórroga 10

5.4 Garantía 10

5.5 Documentación 10

5.6 Forma de pago 10

5.7 Criterios de adjudicación (especificar el peso de cada criterio) 10

5.7.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 10

5.7.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 11

5.8 Perspectiva de género 13

5.9 Seguridad de la información 13

A. Deber de confidencialidad 13

B. Gestión interna de LANTIK S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 14

C. 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 S.A. M.P. 15

D. Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores" 15

E. Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación. 15

F. Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 15

G. Medidas de continuidad del servicio o proyecto 16

H. Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 16

© LANTIK S.A. M.P.

1 ANTECEDENTES

LANTIK S.A. M.P. dispone de un entorno de sistemas distribuidos consta, entre otros, de diversos servidores y equipos de comunicaciones.

Debido a la próxima caducidad de los contratos de prestación de mantenimiento y soporte de dicho equipamiento, se requiere la contratación de un nuevo servicio de mantenimiento según las condiciones expresadas en este documento.

2 OBJETO

Atendiendo a lo anterior, se considera necesaria la contratación de un servicio de mantenimiento y soporte del entorno distribuido que abarque los equipos de comunicaciones y servidores implicados.

La relación de equipos objeto del servicio, clasificados según criticidad, se entregará a todas aquellas empresas licitadoras que lo soliciten enviando un e-mail a la persona de contacto indicada en este documento.

3 PRESUPUESTO

El precio de licitación no podrá ser superior a: Importe neto **425.000** euros. IVA (%) 21. Importe total **514.250** euros.

Este importe incluirá todos los gastos relacionados con la prestación de este servicio (material sustituido, manutención y desplazamiento del personal técnico, acceso a recursos técnicos adicionales, herramientas de software, versiones de firmware, soporte de fabricante, etc.)

3.1 Presupuesto Lote 1 - Comunicaciones

El importe total a incluir bajo contrato para 1 año no podrá ser superior a: Importe neto **325.000 euros**. IVA (%) 21. Importe total **393.250 euros**.

Se prevé en el periodo de duración del contrato la posibilidad de modificaciones del mismo por un importe de hasta un 20 % del precio debido a la incorporación, cesión o eliminación de equipamiento.

3.2 Presupuesto Lote 2 - Servidores

El importe total a incluir bajo contrato para 1 año no podrá ser superior a: Importe neto **100.000 euros**. IVA (%) 21. Importe total **121.000 euros**.

Se prevé en el periodo de duración del contrato la posibilidad de modificaciones del mismo por un importe de hasta un 20 % del precio debido a la incorporación, cesión o eliminación de equipamiento.

© LANTIK S.A. M.P.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 Requisitos del servicio de mantenimiento Lote 1 - Comunicaciones

El servicio ofertado deberá cumplir al menos los siguientes requisitos.

4.1.1 Mantenimiento preventivo

Para la realización de funciones que garanticen un correcto funcionamiento del entorno, se establecen las siguientes periodicidades mínimas:

1. Auditoría general anual

   Revisión de las condiciones del entorno para garantizar que no se producen cambios significativos a nivel operativo que pudieran provocar incidencias futuras en el servicio. Habrá que auditar el inventario del parque a mantener y comprobar las versiones hardware y software de los equipos.

2. Actualizaciones trimestrales de las versiones software en los equipos

   La gestión de versiones es parte del mantenimiento preventivo que permite dotar a los equipos de versiones recomendadas por el fabricante para el entorno funcional de Lantik solucionando bugs (habitualmente tratadas como "minor releases").

   Con frecuencia trimestral, el adjudicatario notificará todos los boletines de actualización publicados por el fabricante del equipamiento, y se programará una parada de aquellas máquinas consideradas críticas (identificadas expresamente por Lantik) para ejecutar sobre ellas las tareas de test y mantenimiento estipuladas por el fabricante.

   Por ello, se deberá prestar el servicio de actualización de drivers/firmware/versiones de software recomendados por el fabricante.

4.1.2 Mantenimiento correctivo

El objeto del mantenimiento correctivo es la resolución de incidencias por averías de hardware o fallos de software que afecten a la operativa de los equipos.

Los objetivos del mantenimiento correctivo son:

- Identificación de las incidencias.
- Resolución de las incidencias hardware o software que se producen en los equipos.
- Reparación o sustitución de los equipos y cableado asociado necesario para la correcta operación del equipo.

© LANTIK S.A. M.P.

- Verificación de la reposición del servicio que proporcionan los equipos en los que se ha producido la incidencia.
- Gestión de garantías con diferentes fabricantes y proveedores.

Las características del mantenimiento requerido son las siguientes:

- Disponibilidad de personal técnico de mantenimiento para el diagnóstico de fallos y su reparación, si procede, en horario:
  - 24 horas al día, 7 días por semana, incluyendo festivos.
- Recepción de incidencias:
  - 24 horas al día, 7 días por semana, incluyendo festivos.
- Tiempo de respuesta de 1 hora desde el momento del aviso.
- Tiempo de diagnóstico y resolución garantizado desde el momento del aviso:
  - 4 horas.

4.1.3 Requisitos del personal asignado al proyecto

El servicio deberá ser prestado por personal certificado por la empresa fabricante en las diferentes tecnologías objeto del soporte. En concreto, se requieren las siguientes certificaciones mínimas:

- Cisco CCNA
- Checkpoint CCSA
- F5 Certified BIG-IP Administrator
- HPE Aruba ACMA
- HPE Aruba ACCA
- Fortinet NSE4

La empresa ofertante deberá presentar una relación detallada del personal técnico que llevará a cabo las labores objeto de contrato con sus certificaciones respectivas. Será requisito imprescindible incluir copia de los certificados correspondientes por parte de las empresas fabricantes para cada persona presentada en la relación. En caso contrario, se podrá desestimar la oferta presentada.

Todas las tecnologías deberán ser cubiertas por el equipo de trabajo, teniendo en cuenta que cada miembro del equipo debe tener al menos una de dichas certificaciones.

En el caso de que por fuerza mayor el personal técnico presentado en la oferta no pudiera realizar las labores designadas, dichas personas podrán ser sustituidas por otras del mismo nivel de certificación, aportando igualmente las certificaciones que lo acrediten.

4.2 Requisitos del servicio de mantenimiento Lote 2 - Servidores

El servicio ofertado deberá cumplir al menos los siguientes requisitos.

4.2.1 Mantenimiento preventivo

Para la realización de funciones que garanticen un correcto funcionamiento del entorno, se establecen las siguientes periodicidades mínimas:

1. Auditoría general anual

   Revisión de las condiciones del entorno para garantizar que no se producen cambios significativos a nivel operativo que pudieran provocar incidencias futuras en el servicio. Habrá que auditar el inventario del parque a mantener y comprobar las versiones hardware y software de los equipos.

2. Actualizaciones trimestrales de las versiones software en los equipos

   La gestión de versiones es parte del mantenimiento preventivo que permite dotar a los equipos de versiones recomendadas por el fabricante para el entorno funcional de Lantik solucionando bugs (habitualmente tratadas como "minor releases").

   Con frecuencia trimestral, el adjudicatario notificará todos los boletines de actualización publicados por el fabricante del equipamiento, y se programará una parada de aquellas máquinas consideradas críticas (identificadas expresamente por Lantik) para ejecutar sobre ellas las tareas de test y mantenimiento estipuladas por el fabricante.

   Por ello, se deberá prestar el servicio de actualización de drivers/firmware/versiones de software recomendados por el fabricante.

   Se realizará una revisión visual del estado de los componentes de refrigeración activos y pasivos con el fin de asegurar el correcto flujo de aire y se ejecutarán los test de hardware proporcionados por el fabricante.

4.2.2 Mantenimiento correctivo

El objeto del mantenimiento correctivo es la resolución de incidencias por averías de hardware o fallos de software que afecten a la operativa de los equipos.

Los objetivos del mantenimiento correctivo son:

- Identificación de las incidencias.
- Resolución de las incidencias hardware o software que se producen en los equipos.
- Reparación o sustitución de los equipos y cableado asociado necesario para la correcta operación del equipo.
- Verificación de la reposición del servicio que proporcionan los equipos en los que se ha producido la incidencia.
- Gestión de garantías con diferentes fabricantes y proveedores.

Se va a clasificar al equipamiento en función de su criticidad en los siguientes grupos:

- **Crítico**
- **Extendido**
- **Normal**

Por tanto, las características del mantenimiento requerido son las siguientes:

- Disponibilidad de personal técnico de mantenimiento para el diagnóstico de fallos y su reparación, si procede, en horario según criticidad:
  - Crítico y extendido: 24 horas al día, 7 días por semana, incluyendo festivos.
  - Normal: de lunes a viernes laborables de 8:00 a 20:00.
- Recepción de incidencias según criticidad:
  - Crítico y extendido: 24 horas al día, 7 días por semana, incluyendo festivos.
  - Normal: de lunes a viernes laborables de 8:00 a 20:00.
- Tiempo de respuesta de 1 hora desde el momento del aviso.
- Tiempo de diagnóstico y resolución garantizado desde el momento del aviso según criticidad:
  - Crítico y extendido: 4 horas.
  - Normal: siguiente día laborable.

4.2.3 Requisitos del personal asignado al proyecto

El servicio deberá ser prestado por personal certificado por la empresa fabricante en las diferentes tecnologías objeto del soporte. En concreto, se requieren las siguientes certificaciones mínimas:

- HPE Accredited Solutions Expert (Server Solutions Arquitect V4)
- HPE Accredited Solutions Expert (ProLiant Server Solutions integrator V3)
- HPE Product Certified (OneView 2018)
- HPE Accredited Technical Professional (Data Center Solutions V1)
- MCSE Microsoft Certified Solutions Expert en INFRASTRUCTURE
- MCSA Microsoft Certified Solutions Associate en WINDOWS SERVER

La empresa ofertante deberá presentar una relación detallada del personal técnico que llevará a cabo las labores objeto de contrato con sus certificaciones respectivas. **Será requisito imprescindible incluir copia de los certificados** correspondientes por parte de las empresas fabricantes para cada persona presentada en la relación. En caso contrario, se podrá desestimar la oferta presentada.

Todas las tecnologías deberán ser cubiertas por el equipo de trabajo, teniendo en cuenta que cada miembro del equipo debe tener al menos una de dichas certificaciones.

En el caso de que por fuerza mayor el personal técnico presentado en la oferta no pudiera realizar las labores designadas, dichas personas podrán ser sustituidas por otras del mismo nivel de certificación, aportando igualmente las certificaciones que lo acrediten.

© LANTIK S.A. M.P.

4.3 Requisitos de aplicación general (todos los lotes)

4.3.1 Material original

La sustitución del elemento será con piezas originales del fabricante de características idénticas o superiores a la pieza sustituida.

4.3.2 Requisitos adicionales a cumplir

Se deberán detallar y explicar los siguientes puntos en la oferta presentada:

1. Apoyo telefónico y presencial para la determinación de problemas.
2. Asistencia en la planificación y definición del entorno de los sistemas, así como en la modificación de las configuraciones de los equipos.
3. Asistencia telefónica por personal técnico especializado en los equipos afectados para cuestiones de configuración, funcionamiento de comandos del software básico, optimización, tunning y administración del sistema en general.
4. Herramientas de gestión y soporte remoto a utilizar.

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

El objeto de contrato entrará en servicio el día 16 de mayo de 2020 y finalizará el 15 de mayo de 2021.

5.2 Penalizaciones

Lantik, S.A. M.P. se reserva el control de calidad de los trabajos realizados.

Atendiendo a las especiales características del servicio por suponer el mantenimiento del entorno distribuido en su totalidad con la criticidad que ello conlleva, se considera necesario especificar la siguiente penalización: cualquier incumplimiento de los tiempos establecidos en el apartado "Requisitos mínimos requeridos" o en su caso sobre los tiempos mejorados por el adjudicatario, conllevará una penalización del 0,1% sobre el importe anual, por cada día natural de incumplimiento. El primer día de penalización se contabilizará en cuanto se supere el tiempo establecido en cada caso, y desde ese momento se contabilizará un día por cada 24 horas.

En caso de que el pago por parte de Lantik S.A. M.P., estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonara a Lantik S.A. M.P. el importe de la penalización.

Estas penalizaciones sólo podrán ser exigidas por Lantik, S.A. M.P. cuando el motivo de la indisponibilidad del servicio sea imputable al mantenedor y habiéndose realizado aviso inmediato al servicio de soporte del mismo.

5.3 Prórroga

El contrato será prorrogable opcionalmente por 1 año hasta un máximo de 4 prórrogas.

Para que la prórroga surta efecto, LANTIK, S.A. M.P. deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar el contrato.

5.4 Garantía

La empresa contratada deberá asumir y gestionar las garantías de los equipos en tal situación.

5.5 Documentación

La relación de equipos objeto de mantenimiento, clasificados según criticidad, se entregará a todos aquellos licitantes que lo soliciten enviando un e-mail a las personas de contacto indicadas en este documento.

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la oferta presentada por la empresa licitadora en dicho **sobre C** deberá ajustarse **como máximo a 50 páginas** y deberá contener **como mínimo los siguientes apartados**:

1. Resumen ejecutivo.
2. Mantenimiento preventivo.
3. Mantenimiento correctivo.
4. Metodología propuesta y gestión de calidad.

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

5.6 Forma de pago

La facturación se realizará al final de cada trimestre, de los que se deducirá en su caso la penalización correspondiente al periodo que se esté facturando, previa presentación de la factura dentro de los 30 días a partir de la conformidad a los servicios prestados.

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

5.7.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Para cada uno de los lotes, los criterios de valoración de las propuestas recibidas serán:

- Importe del servicio: **hasta un máximo de 75 puntos**

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

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

Al precio más bajo se le otorgará la máxima puntuación y al resto se les valorará de forma proporcional.

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

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

Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con mayor compromiso de contratación indefinida y el resto de propuestas de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo (25%) que se ha establecido como condición esencial de ejecución.

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

Siendo:

- Pi : Puntuación correspondiente a la empresa licitadora i
- Ofi : Oferta de contratación indefinida comprometida por la empresa licitadora i
- Ofmax : Máxima contratación indefinida de las ofertas presentadas y aceptadas por LANTIK S.A. M.P.
- Pmáx : Máxima puntuación posible para el criterio analizado

En la siguiente tabla se especifica el reparto de puntos del sobre B:

Criterios cuantificables automáticamente	**85,00**	
Importe del servicio	**75,00**	***Indicar importe total (€ sin IVA)***
Importe del servicio	75,00	*Indicar importe (€ sin IVA)*
Criterio social	**10,00**	
Plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos	10,00	*Indicar %*

5.7.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C

Para cada uno de los lotes, los criterios de valoración de las propuestas recibidas serán:

Propuesta técnica: hasta un máximo de 15 puntos

Se puntuarán:

- Mantenimiento preventivo (5 puntos)
  Se puntuará con un máximo de 5 puntos el plan de mantenimiento preventivo detallado a realizar durante las revisiones, así como el modelo de informe.
- Mantenimiento correctivo (5 puntos)
  Se puntuará con un máximo de 5 puntos el procedimiento de actuación del mantenimiento correctivo detallado, desde la notificación o detección de la incidencia hasta su total resolución.
- Metodología y gestión de calidad (5 puntos)
  Se puntuará con un máximo de 5 puntos la metodología y sistema de gestión de calidad del servicio prestado.

  En la siguiente tabla se especifica el reparto de puntos del sobre C:

Criterios NO cuantificables automáticamente	15,00
Mantenimiento preventivo	5,00
Mantenimiento correctivo	5,00
Metodología y gestión de calidad	5,00

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la oferta presentada por la empresa licitadora en dicho **sobre C** deberá ajustarse **como máximo a 50 páginas** y deberá contener **como mínimo los siguientes apartados**:

1. Resumen ejecutivo.
2. Mantenimiento preventivo.
3. Mantenimiento correctivo.
4. Metodología propuesta y gestión de calidad.

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

Es **requisito imprescindible** que **todas** las empresas licitadoras presenten debidamente cumplimentada la tabla de características de la oferta incluida a continuación (Anexo A) de conformidad con lo previsto en el punto [16] de la carátula. Las ofertas que no incluyan la tabla de características respondiendo afirmativamente al cumplimiento de todos los requisitos **serán excluidas de la licitación**.

La adjudicación se hará a aquella oferta que, sumando los puntos obtenidos en los apartados anteriores, resulte superior.

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.

5.8 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.

5.9 Seguridad de la información

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 cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

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 ésta. 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.

III. Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones de LANTIK S.A. M.P. En concreto:

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

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.

IV. Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan 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.

V. 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.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal."

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.

© LANTIK S.A. M.P.

C. 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 S.A. M.P.

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 del Dpto. de Seguridad de LANTIK S.A. M.P., información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados a la mayor brevedad.

D. Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores"

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

E. Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento del Dpto. de Seguridad 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 a una de la norma de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como la ISO 27001.

F. 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 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 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos 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.

La empresa adjudicataria del servicio asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) establecidas en el Anexo II del ENS, en las dimensiones de seguridad que le apliquen y según el nivel de clasificación determinado en cada caso.

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.

© LANTIK S.A. M.P.

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. 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.

G. Medidas de continuidad del servicio o proyecto

Para asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio o proyecto contratado, la empresa oferente deberá plasmar en la oferta presentada los siguientes puntos:

- Niveles de disponibilidad de los elementos (personas, equipos...) ofertados para el servicio, en el caso de que no se indique niveles de servicio mínimos requeridos
- Persona interlocutora por parte de la empresa proveedora en caso de incidentes de seguridad
- Procedimiento de notificación y aprobación de cambio en el servicio o proyecto contratado.

- En el caso que se indique que para el servicio o proyecto contratado son necesarios niveles de servicio mínimos, bien por sus propias características o por el impacto en servicios que preste LANTIK S.A. M.P. con compromisos de nivel de servicio, se deberán presentar evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso d e la empresa proveedora...) que garantice que se cumplan esos niveles de servicio.

H. 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.

© LANTIK S.A. M.P.

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

Leyre Acedo

LANTIK S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

leyreacedo@bizkaia.eus

Teléfono: **944068900**

Fecha:30/01/2020

Firmado:

Martin Berasategui Mejías

Jefe del Área de Infraestructuras

Imanol Sauto Avellanal

Director de la Unidad de Tecnología y Conocimiento

© LANTIK S.A. M.P.

Bizkaia
lantik

Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: LANTIK S.A. M.P.@bizkaia.eus
http://LANTIK S.A. M.P..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.

ANEXO A- LOTE 1 - Especificaciones técnicas requeridas	Cumple (Si / No)	Comentarios
Mantenimiento preventivo		
Auditoría general anual		
Actualizaciones trimestrales de las versiones software en los equipos		
Mantenimiento correctivo		
Identificación de las incidencias.		
Resolución de las incidencias hardware o software que se producen en los equipos.		
Reparación o sustitución de los equipos y cableado asociado necesario para la correcta operación del equipo.		
Verificación de la reposición del servicio que proporcionan los equipos en los que se ha producido la incidencia.		
Gestión de garantías con diferentes fabricantes y proveedores.		
Disponibilidad de personal técnico de mantenimiento para el diagnóstico de fallos y su reparación, si procede, en horario: 24 horas al día, 7 días por semana, incluyendo festivos.		
Recepción de incidencias: 24 horas al día, 7 días por semana, incluyendo festivos.		
Tiempo de respuesta de 1 hora desde el momento del aviso.		
Tiempo de diagnóstico y resolución garantizado desde el momento del aviso: 4 horas.		
Requisitos del personal asignado al proyecto		
Certificaciones mínimas: • Cisco CCNA • Checkpoint CCSA • F5 Certified BIG-IP Administrator • HPE Aruba ACMA • HPE Aruba ACCA • Fortinet NSE4		
La empresa ofertante deberá presentar una relación detallada del personal técnico que llevará a cabo las labores objeto de contrato con sus certificaciones respectivas. Será requisito imprescindible incluir copia de los certificados correspondientes por parte de las empresas fabricantes para cada persona presentada en la relación. En caso contrario, se podrá desestimar la oferta presentada.		
Todas las tecnologías deberán ser cubiertas por el equipo de trabajo, teniendo en cuenta que cada miembro del equipo debe tener al menos una de dichas certificaciones.		
En el caso de que por fuerza mayor el personal técnico presentado en la oferta no pudiera realizar las labores designadas, dichas personas podrán ser sustituidas por otras del mismo nivel de certificación, aportando igualmente las certificaciones que lo acrediten.		
Material original		
La sustitución del elemento será con piezas originales del fabricante de características idénticas o superiores a la pieza sustituida.		
Requisitos adicionales a cumplir		
Apoyo telefónico y presencial para la determinación de problemas.		
Asistencia en la planificación y definición del entorno de los sistemas, así como en la modificación de las configuraciones de los equipos.		

Asistencia telefónica por personal técnico especializado en los equipos afectados para cuestiones de configuración, funcionamiento de comandos del software básico, optimización, tunning y administración del sistema en general.		
Herramientas de gestión y soporte remoto a utilizar.		

Anexo A - LOTE 2 - Especificaciones técnicas requeridas	Cumple (Si / No)	Comentarios
Mantenimiento preventivo		
Auditoría general anual		
Actualizaciones trimestrales de las versiones software en los equipos		
Mantenimiento correctivo		
Identificación de las incidencias.		
Resolución de las incidencias hardware o software que se producen en los equipos.		
Reparación o sustitución de los equipos y cableado asociado necesario para la correcta operación del equipo.		
Verificación de la reposición del servicio que proporcionan los equipos en los que se ha producido la incidencia.		
Gestión de garantías con diferentes fabricantes y proveedores.		
Disponibilidad de personal técnico de mantenimiento para el diagnóstico de fallos y su reparación, si procede, en horario según criticidad: Crítico y extendido: 24 horas al día, 7 días por semana, incluyendo festivos. Normal: de lunes a viernes laborables de 8:00 a 20:00.		
Recepción de incidencias según criticidad: Crítico y extendido: 24 horas al día, 7 días por semana, incluyendo festivos. Normal: de lunes a viernes laborables de 8:00 a 20:00.		
Tiempo de respuesta de 1 hora desde el momento del aviso.		
Tiempo de diagnóstico y resolución garantizado desde el momento del aviso según criticidad: Crítico y extendido: 4 horas. Normal: siguiente día laborable.		
Requisitos del personal asignado al proyecto		
Certificaciones mínimas: • HPE Accredited Solutions Expert (Server Solutions Arquitect V4) • HPE Accredited Solutions Expert (ProLiant Server Solutions integrator V3) • HPE Product Certified (OneView 2018) • HPE Accredited Technical Professional (Data Center Solutions V1) • MCSE Microsoft Certified Solutions Expert en INFRASTRUCTURE • MCSA Microsoft Certified Solutions Associate en WINDOWS SERVER		
La empresa ofertante deberá presentar una relación detallada del personal técnico que llevará a cabo las labores objeto de contrato con sus certificaciones respectivas. Será requisito imprescindible incluir copia de los certificados correspondientes por parte de las empresas fabricantes para cada persona presentada en la relación. En caso contrario, se podrá desestimar la oferta presentada.		
Todas las tecnologías deberán ser cubiertas por el equipo de trabajo, teniendo en cuenta que cada miembro del equipo debe tener al menos una de dichas certificaciones.		
En el caso de que por fuerza mayor el personal técnico presentado en la oferta no pudiera realizar las labores designadas, dichas personas podrán ser sustituidas por otras del mismo nivel de certificación, aportando igualmente las certificaciones que lo acrediten.		

Material original		
La sustitución del elemento será con piezas originales del fabricante de características idénticas o superiores a la pieza sustituida.		
Requisitos adicionales a cumplir		
Apoyo telefónico y presencial para la determinación de problemas.		
Asistencia en la planificación y definición del entorno de los sistemas, así como en la modificación de las configuraciones de los equipos.		
Asistencia telefónica por personal técnico especializado en los equipos afectados para cuestiones de configuración, funcionamiento de comandos del software básico, optimización, tunning y administración del sistema en general.		
Herramientas de gestión y soporte remoto a utilizar.		