4828 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica

ÍNDICE

1 OBJETO 4

1.1 Antecedentes 4

1.2 Problemática actual 4

1.3 Objetivos 5

2 PRESUPUESTO 5

2.1 Ampliación 5

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 5

3.1 Introducción 5

3.2 Especificaciones técnicas mínimas requeridas 6

4 CONDICIONES PARTICULARES 11

4.1 Plazo de entrega 11

4.2 Duración 11

4.3 Mantenimiento 11

4.4 Penalizaciones 12

4.5 Forma de pago 12

4.6 Criterios de adjudicación 13

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

4.7 Perspectiva de género 13

5 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 14

A. Deber de confidencialidad 14

B. Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 17

C. Documentación 17

D. Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik 18

E. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores” 18

F. Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación 18

G. Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 19

H. Subcontratación 19

I. Mantenimiento y afección al servicio 20

J. Coordinación en caso de incidentes y desastres 21

L. Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto 23

M. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 23

N. Monitorización de las conexiones remotas 23

O. 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 24

P. Teletrabajo 24

Resolución del Contrato 25

Fuero 25

6 ANEXO 1 – TABLA DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA 27

1 OBJETO

1.1 Antecedentes

Lantik cuenta con la siguiente división en sus centros de datos:

CPD principal

El CPD principal cuenta con unas dimensiones de 605 m2 en una única sala diáfana, alojando unos 40 racks.

CPD secundario

El CPD secundario cuenta con unas dimensiones de 254,5 m2 distribuidos en sala diáfana de 198 m2, sala de operación de 14 m2 y sala técnica de 42,5 m2, alojando unos 43 racks (no todos ocupados).

Los 2 CPDs alojan alrededor de 300 servidores físicos, además de varios sistemas de almacenamiento de varias tecnologías y fabricantes.

Para conocer el alcance del presente servicio, las empresas licitadoras deberán solicitar la información a través de la dirección de correo electrónico indicada en la sección de firmas del presente documentos, y podrán solicitar una reunión telemática/presencial con Lantik, donde se explicará la arquitectura actual, y se entregará la información necesaria para la correcta evaluación de estas especificaciones técnicas.

Lantik se reserva el derecho a solicitar una Prueba de Concepto on premise con la solución ofertada a las empresas licitadoras, para validar compatibilidad y características técnicas requeridas en el pliego. El coste de la Prueba de Concepto sería asumido íntegramente por la empresa licitadora y el resultado será vinculante para la validez de la oferta.

1.2 Problemática actual

La problemática actual se puede dividir principalmente en los siguientes puntos:

- Riesgo y dificultad de gestionar de forma manual los centros de datos con un elevado número de elementos de diversa índole, así como limitaciones para obtener informes que valorar o presentar.
- Dificultad en realizar una gestión proactiva y de mejora de los centros de datos, realizando simulaciones de impacto, creando hipotéticas situaciones de fallo que ayuden a ver carencias y puntos de mejoras.
- Control del consumo energético de los diferentes activos monitorizados en los CPDs, y poder en estrategias y soluciones que permitan el ahorro del consumo energético.
- A su vez, existe una creciente demanda de información que permita clasificar las instalaciones en cuanto a la administración de energía, ya que se está empezando a poner en valor la gestión TI ecológica/eficiente.

1.3 Objetivos

Disponer de una plataforma DCIM que permita:

- Gestión de recursos de un CPD (Equipos de climatización, racks, patch panels, cableados, SAI, equipos IT, equipos de comunicaciones, etc.
- Gestión de flujos de trabajo.
- Monitorización de energía y ambiental.
- Integración con otros sistemas (Ticketing, CMDBs, monitorización, etc).
- Gestión de accesos.
- Control de operaciones y seguridad.
- Captura de información.
- Análisis predictivo y simulaciones de diferentes estados en los CPDs.

2 PRESUPUESTO

El importe máximo de licitación es de 147.620 € IVA (21% incluido).

Deberá contemplar las licencias necesarias en propiedad, los servicios profesionales para la instalación, configuración, puesta en marcha y traspaso de conocimiento (formación)

También se deberán incluir los servicios de soporte y mantenimiento anuales para el periodo del contrato.

2.1 Ampliación

El volumen calculado, corresponde a las necesidades, según el presupuesto actual. Dado que no se dispone de información presupuestaria de todo el periodo que cubre el contrato más las necesidades que puedan surgir, es necesario incorporar la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Introducción

Lantik dispone de 2 centros de procesamiento de datos (CPDs). Se requiere una plataforma DCIM en modalidad OnPremise que permita:

- Gestión del ciclo de vida de los elementos del CPD.
- Planeamiento de la capacidad del CPD.
- Gestión automatizada de los flujos de trabajo y la gestión del cambio.
- Recolección en tiempo real de la información.
- Capacidad de reporting y auditoría.
- Representación fiable de los CPDs, gestión de costes, localización de elementos, etc.

3.2 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

Para realizar la adjudicación, **será requisito imprescindible rellenar correctamente el ANEXO A - TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA OFERTA incluida a continuación**. En caso contrario, se desestimará la oferta presentada. La valoración de la oferta se hará en función de la información incluida en dicha tabla.

El incumplimiento de alguno de los requisitos obligatorios, como de los que se listan a continuación, supone la exclusión de la oferta.

ANEXO A - TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA OFERTA

Descripción	Características	Cumple (Sí/No)	Valor
Gestión de recursos			
Gestión de recursos	Se requiere que la solución facilite la gestión de recursos: - Equipos de climatización. - Sensores y cámaras. - PDU's. - SAI's y, en general, equipamiento eléctrico. - Racks. - Patch panels. - La estructura del CPD: Filas, cerramientos, pasillos, etc. - Equipos IT. - Equipos de comunicaciones. - Cableados.		
Representación de elementos del CPD			
Representación en 3D	Se requiere que la solución proporcione la representación del CPD en 3D		
Visión general	Capacidad de localizar elementos y rotación de escenarios		
Capacidad de Añadir información adicional	Agregación a los elementos representados de datos de tipo económico, mantenimientos, etc		
Personalización de vistas	Capacidad de crear vistas personalizadas atendiendo a criterios de clasificación		

Selección individual de elementos			
Capacidad para identificar las conexiones de datos y de alimentación	En cada elemento se dispondrá de las conexiones de datos (red, HBAs, etc) y la alimentación		
Identificación de forma sencilla de servicios o subredes	Capacidad de asociar los servicios con los elementos		
Nivel de detalle: equipo, tarjeta, puerto (Mínimo requerido: puerto)	Identificar cual es el elemento mínimo al que se llega en cada dispositivo		
Datos suministrados: consumos	Se proporcionan datos de consumo		
Datos suministrados: temperaturas de funcionamiento	Se proporcionan datos referentes a las temperaturas de funcionamiento		
Datos suministrados: uso de CPU	Se proporcionan datos referentes al consumo de CPU. (Para aquellos elementos que dispongan de CPU)		
Parametrización de búsquedas	Capacidad de realizar búsquedas de equipos por diferentes criterios y funcionalidades tales como ayuda a la consolidación de servidores existentes y optimización de la infraestructura IT		
Representación de Racks			
Temperatura/humedad	Valores de temperatura / humedad del rack completo		
Capacidad Total	Posibilidad de saber cuál es la capacidad total del rack		
Nivel de Ocupación	Posibilidad de saber cuál es el nivel de ocupación del rack (U's ocupadas cuantas y cuales)		
Alimentación disponible (PDUs)	Posibilidad de saber cuál es el número de PDUs Libres		
Consumos	Consumos globales del rack		

Origen de datos			
Diferentes fuentes de datos	Capacidad de representar, monitorizar dispositivos, equipamiento y datos provenientes de diferentes fuentes o dispositivos		
Capacidad de autodescubrimiento	Posibilidad de ejecutar procesos de autodescubrimiento de elementos nuevos		
Recolección de datos desde INTEL DCM	Capacidad de recolectar datos directamente de servidores a través de INTEL DCM: uso de CPU, temperatura, etc		
	Todos esos datos deberían poder recogerse sin necesidad de agentes ni software adicional		
Comisionamiento de nuevos equipos			
Propuesta de nuevos emplazamientos	Capacidad para proponer los lugares óptimos para el emplazamiento de nuevos equipos, tomando en cuenta diferentes criterios avanzados de búsqueda como espacio, alimentación disponible, conectividad, temperatura, etc		
Calidad de la propuesta de comisionamiento	Se requiere calidad en la presentación visual de la propuesta de comisionamiento así como la aportación de información adicional para la toma de la decisión más adecuada entre las opciones propuestas.		
Identificación de riesgos e implicaciones	Posibilidad de simular el impacto del nuevo equipamiento en el emplazamiento elegido		
Simulaciones de impacto			
Impacto en el servicio	Posibilidad de realizar simulaciones sobre impacto en el nivel de servicio ante las caídas de diversos elementos		
Representación en 3D	Se realiza la representación en un modelo 3D del impacto simulado		
Calidad de la simulación	Se valora la facilidad de entender la simulación de impacto. Si los elementos se ven afectados directa o indirectamente		

Reporting y Cuadro de Mandos			
Generación de Cuadro de Mandos	Capacidad de generación y personalización de cuadro de mandos		
Informes predeterminados	Se valora la existencia de informes predeterminados, plantillas desde las que se puedan construir otros nuevos		
Informes en tiempo real sobre activos	Informes en tiempo real sobre activos, por centro de datos por cliente, mapeo para cada etapa del ciclo de vida, facilitando renovaciones de garantía y contratos de mantenimiento		
Informes personalizados	Posibilidad de realizar informes a medida y desde diversos criterios		
Órdenes de Trabajo			
Creación de órdenes de trabajo automáticas	Capacidad de crear y supervisar tareas, proyectos, asignación de recursos a las tareas, costes, etc, así como la generación automática de tareas individuales para técnicos con instrucciones gráficas sobre el trabajo a realizar		
Calidad de la gestión de las órdenes de trabajo	Se requiere la capacidad de gestión de órdenes de trabajo: generación, consulta, nivel de detalle, informe de avance, informe de costes por tareas, etc.		
Gestión de Accesos y Permisos			
Acceso mediante cliente pesado	Se accede a la herramienta mediante cliente pesado		
Acceso Web	Se dispone de acceso a la herramienta vía web		
Configuración de múltiples usuarios	Posibilidad de configuración de múltiples usuarios, de forma que cada usuario de la herramienta esté identificado individualmente		
Integración con el sistema de autenticación de usuarios corporativo	Se valora positivamente que la solución pueda integrar con el sistema de autenticación de usuarios corporativos de Lantik (AD / AD Azure)		
Gestión de permisos mediante roles	Modelo de asignación de permisos detallado, agrupación de los permisos puedan agruparse en roles/perfiles		

	Posibilidad de que un usuario pueda ejecutar una o varias tareas explícitamente definidas, y que cada tarea sólo pueda ejecutarla en uno o varios equipos determinados. Los usuarios sólo deben visualizar aquellas tareas y equipos para los que tengan privilegios		
Backup			
Integración con el backup	La solución se integra con el backup corporativo de Lantik (Dell EMC Networker)		
Integración con otros Sistemas			
Con BMSs y Sistemas Industriales	Indicar en campo valor los diferentes sistemas con los que se podría integrar en esta categoría		
Con Herramientas de Cableado Inteligente	Indicar en campo valor los diferentes sistemas con los que se podría integrar en esta categoría		
Con Herramientas de Virtualización	Indicar en campo valor los diferentes sistemas con los que se podría integrar en esta categoría		
Con Herramientas de Ticketing	Indicar en campo valor los diferentes sistemas con los que se podría integrar en esta categoría		
Con CMDBs	Indicar en campo valor los diferentes sistemas con los que se podría integrar en esta categoría		
Con otros Sistemas de Monitorización	Indicar en campo valor los diferentes sistemas con los que se podría integrar en esta categoría		
Otras funcionalidades			
Escalabilidad	Capacidad de adaptarse y dar respuesta, ampliando el rendimiento en base a la demanda del uso de la plataforma		
Plataforma abierta integrada con conectores y API	Conectividad a través de API independientemente del protocolo y el proveedor		
Identificación de activos según su uso	Identificación de activos infrautilizados y amenazas de seguridad		
Prevención de cortes	Evitar la suscripción excesiva de energía por parte de los recursos		

Autorreconocimiento de activos	Reconocimiento automático de activos en cuanto son instalados		
Escenarios de simulación	Cortes de energía, consumo, vulnerabilidades, etc.		
Servicios Profesionales			
Introducción de información	Introducir en la plataforma todos los elementos actuales ubicados en los 2 CPDs (incluyendo la representación 3D).		
Instalación del software DCIM	Instalación y configuración del software DCIM OnPremise, además de la integración con la solución de Backup de Lantik (Dell EMC Networker)		
Perfiles de usuarios / Seguridad	Creación de usuarios y parametrización de roles		
Formación	Mínimo 3 jornadas de formación del uso de la herramienta y su funcionalidad		
Informes y cuadros de mando	Parametrización de informes y cuadros de mando consensuados con Lantik		

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

La fecha de entrega, instalación y configuración deberá ser consensuada con Lantik, tras la firma del contrato.

El plazo máximo de instalación y configuración será de 25 días laborables.

Se requerirá una formación de un mínimo de 3 jornadas para el manejo del sistema (en remoto o en presencial en Lantik).

Fecha límite de puesta en producción: 20-12-2022.

4.2 Duración

Mantenimiento mínimo de 3 años a contar desde la puesta en producción de la plataforma DCIM.

4.3 Mantenimiento

Se requiere el mantenimiento y soporte de la plataforma para el periodo del contrato.

El tiempo máximo de respuesta (vía telefónica o telemática) será de 2 horas en horario de oficina. De lunes a jueves, de 8:00h a 19:00h y viernes, de 8.00h a 15:00h, festivos no incluidos.

El servicio de asistencia técnica deberá ser oficial del fabricante del sistema ofertado o autorizado por él mismo.

Niveles de criticidad	Descripción	Tiempo máximo de respuesta (en horas)	Tiempo máximo de resolución (en días laborales)
Crítica	Imposibilidad de acceder al sistema, de registrar muestras, de generar informes y de introducir ningún dato.	2	2
Normal	La incidencia bloquea la operativa específica de la aplicación o una funcionalidad determinada para la mayor parte de los usuarios	8	2
Baja	La incidencia bloquea una funcionalidad determinada para algunos usuarios. Problemas con la interfaz de usuario	8	10

El licitador deberá detallar en su oferta el protocolo de actuación para la notificación de avisos, averías, suministro de consumibles, etc.

4.4 Penalizaciones

Cualquier incumplimiento en los acuerdos de nivel de servicio de soporte y mantenimiento establecidos (horario, tiempos de respuesta por nivel de servicio, incorrecta catalogación de las incidencias, fallos en el acceso a los canales de soporte establecidos) conllevará una penalización del 0,5% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe de 12 meses de mantenimiento.

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

4.5 Forma de pago.

- Hito 1 – Licencias:

El pago del importe de las nuevas licencias se realizará tras el envío de las licencias, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

- Hito 2 – Servicios Profesionales:

El pago de los servicios profesionales se realizará al finalizar la instalación, configuración, puesta en marcha de la solución y formación, previo VBº de Lantik, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

- Hito 3 – Mantenimiento anual:

El pago del mantenimiento anual se realizará al inicio del periodo a contabilizar desde la instalación, configuración y puesta en marcha en Lantik del sistema DCIM, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura. En total, 3 cuotas anuales de pago por el mismo importe.

4.6 Criterios de adjudicación

4.6.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

- **Valoración económica (100%)**

Para realizar la adjudicación, será requisito de obligado cumplimiento rellenar todos los campos de forma correcta de la tabla de características de la oferta (desglose por conceptos), incluida en el **Anexo-I** de este documento. En caso contrario, se desestimará la oferta presentada.

Se aplicará a los valores calculados (oferta económica realizada), la fórmula siguiente:

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

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

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.

4.7 Perspectiva de género

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

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

5 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Contrato, acuerdo de confidencialidad, Normativa de seguridad para empresas proveedoras, y protección de datos de carácter personal

En el contrato a firmar se incluirá:

- Acuerdo de confidencialidad.
- Conocimiento y compromiso de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de:
  - Política de seguridad de la información 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 conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales no contemplados en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento de Lantik S.A. M.P., en concreto, a la persona interlocutora del contrato, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal.

III. Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se compromete a no revelar la información que conozca en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

IV. 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.

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

Lantik S.A. M.P. establecerá los mecanismos de control y securización interna que considere en su propia infraestructura, por ejemplo, asignación de usuarios temporales, rutado específico, perímetros de seguridad, etc.

C. Documentación

En caso de que la empresa adjudicataria preste en el ámbito del contrato un producto o servicio soportado por sistemas de información propios, deberá proporcionar a requerimiento de Lantik

S.A. M.P. la información necesaria sobre la arquitectura de seguridad de dicho sistema de información, con el objeto de facilitar a esta el cumplimiento de sus obligaciones.

D. Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik

Lantik S.A. M.P. se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por la empresa adjudicataria durante el servicio con el objetivo de prevenir y detectar incidentes de seguridad.

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento de Lantik S.A. M.P., sin perjuicio de otros plazos establecidos en el pliego, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos, así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo.

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

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

F. Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento de Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como por ejemplo la ISO/IEC 27001.

En el caso de que el alcance del contrato esté relacionado con la prestación de un producto o servicio correspondiente al diseño, instalación, configuración, puesta en marcha o mantenimiento de un sistema de información sobre el que se soporten servicios relacionados con la gestión de las competencias de Lantik S.A. M.P. (o de cualquier otra entidad del Sector Público a la que Lantik S.A. M.P. preste servicio) o desarrollen o ayuden a desarrollar el Procedimiento Administrativo regulado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la empresa adjudicataria deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados.

Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo del 2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En este caso, la empresa adjudicataria asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo del 2022, 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.).

G. 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 311/2022, 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 311/2022, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica). Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios a las entidades públicas.

Con carácter general, el intercambio de información confidencial se realizará de acuerdo a lo establecido en la normativa de clasificación de la información de Lantik S.A. M.P. La empresa adjudicataria deberá atender las peticiones y requisitos que pudiera realizar el personal de Lantik S.A. M.P para dicho intercambio.

H. Subcontratación

En caso de exista una cadena de subcontratación para la prestación del producto o servicio, la empresa adjudicataria deberá disponer de una documentación que detalle claramente los elementos que forman parte de la cadena de subcontratación, así como las implicaciones derivadas de cualquier cambio o modificación que pueda sufrir algún eslabón de dicha cadena, todo ello previo conocimiento y aceptación por Lantik S.A. M.P. Si el producto o servicio objeto de contrato está sujeto al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad según lo estipulado en el punto “Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia

para la gestión de la seguridad de la información en el entorno de prestación", la empresa adjudicataria deberá asegurar que los sistemas de información de las empresas subcontratadas son conformes con el Esquema Nacional de Seguridad en lo que respecta a los servicios que afecten a Lantik S.A. M.P., por lo que el contenido del presente documento resultará asimismo de aplicación a la cadena de suministro de la empresa adjudicataria.

Asimismo, se deberá de tener en cuenta lo recogido en el apartado de Entidades Subencargadas.

I. Mantenimiento y afección al servicio

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

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.

J. Coordinación en caso de incidentes y desastres

En caso de que la empresa adjudicataria tenga acceso a la información de Lantik S.A. M.P. o información que trate Lantik, S.A. M.P o su actuación pueda afectar a los servicios de la entidad, debe atenerse a lo indicado en la presente cláusula en caso de que se produzca una incidencia de seguridad, entendiendo como tal, cualquier acción desarrollada a través del uso de redes de ordenadores u otros medios, que se traduzca en un efecto real o potencialmente adverso sobre un sistema de información y/o la información que trata o los servicios que presta.

La empresa adjudicataria deberá 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.

K. Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología

Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas por Lantik S.A. M.P. toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un total conocimiento técnico de las circunstancias en las que se desarrollan los servicios, sus actividades y, en general, de todas las operaciones técnicas, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá desarrollar las acciones precisas para la transferencia del conocimiento y de la información, implicados en el servicio. Asimismo, la empresa adjudicataria debe realizar, en el plazo máximo de un (1) mes:

a. Devolver a Lantik S.A. M.P. la información confidencial y, si procede, los soportes donde conste, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total

y seguro de la información confidencial existente en los equipos informáticos utilizados por la empresa adjudicataria.

No obstante, Lantik S.A. M.P. podrá requerir a la empresa adjudicataria para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b. Devolver a la empresa que designe por escrito Lantik S.A. M.P., la información confidencial y, si procede, los soportes donde conste, una vez cumplida prestación. La devolución debe comportar el borrado total y seguro de la información confidencial existente en los equipos informáticos utilizados por la empresa adjudicataria.
c. Destruir de manera segura los datos, una vez cumplida la prestación.

La empresa adjudicataria deberá certificar la destrucción final de los datos de manera segura por escrito, entregando el certificado correspondiente a Lantik S.A. M.P.

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.

L. 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”.

M. 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.

N. 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.

O. 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.

P. 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.

Resolución del Contrato

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

Fuero

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

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

Lantik S.A.M.P

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 944068900

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

#Firma#
Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2022-09-29
AZPIEGITUREN ARLOA
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2022-09-29
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO

6 ANEXO 1 – TABLA DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Licencias herramienta DCIM			
Descripción del producto	Cantidad	Importe unitario (sin IVA)	Importe total (sin IVA)
Servicios profesionales y formación			
Descripción de los servicios profesionales (instalación y configuración)	Duración		Importe total (sin IVA)
Descripción de la formación (Remoto o Presencial [Lantik])	Duración	Asistentes (Mínimo 10 personas)	Importe total (sin IVA)
Mantenimiento de las licencias y soporte			
Descripción del servicio	Duración (Mínimo 3 años)	Importe anual (sin IVA)	Importe total (sin IVA)
TOTAL **Licencias herramienta DCIM + Servicios profesionales y formación + Mantenimiento de las licencias y soporte**			

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.