4940- PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica –

Función de Visión Tecnológica

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 5

2 OBJETO 5

3 PRESUPUESTO 5

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 6

4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas 6

4.2 Requisitos funcionales mínimos requeridos 6

4.3 Suscripciones base requeridas y puesta en Producción 9

4.3.1 Suscripciones base requeridas 9

4.3.2 Puesta en Producción 9

4.3.3 Nuevas Suscripciones 9

4.3.4 Soporte y mantenimiento de la solución 10

4.4 Servicios profesionales de consultoría sin compromiso por parte de Lantik, S.A. M.P. 14

4.5 Equipo encargado de la ejecución del contrato 14

4.5.1 Requisitos del equipo 15

5 CONDICIONES PARTICULARES 16

5.1 Plazo de entrega 16

5.2 Documentación 16

5.3 Garantía 17

5.4 Penalizaciones 17

5.5 Forma de pago 17

5.6 Criterios de adjudicación 18

5.6.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 18

5.6.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 20

5.7 Control de los trabajos 21

5.8 Subcontratación 21

5.9 Perspectiva de género 21

5.10 Seguridad de la información 21

A. Deber de confidencialidad 22

B. Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 25

C. Documentación 25

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 25

E. Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores" 26

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 26

G. Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 27

H. Subcontratación 27

I. Mantenimiento y afección al servicio 27

J. Coordinación en caso de incidentes y desastres 28

L. Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto 31

M. Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto" 31

N. Monitorización de las conexiones remotas 31

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 31

P. Teletrabajo 31

Q. Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 32

Resolución del Contrato 32

Fuero 32

ANEXO 1 – TABLA ECONÓMICA 33

ANEXO A – TABLA DE CARACTERÍSTICAS 34

1 ANTECEDENTES

LANTIK S.A. M.P. para la gestión de los PC's y portátiles corporativos dispone de soluciones del fabricante IVANTI. Se requiere poder ampliar dicha gestión para poder cubrir los dispositivos móviles, y así poder contar con las herramientas que permitan la gestión de cualquier dispositivo del usuario.

2 OBJETO

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

- Solución para la para la gestión y protección de los dispositivos móviles corporativos.
- Soporte y mantenimiento de la solución.
- Servicios profesionales de una persona consultora de la empresa licitadora especializada en la solución para su puesta en Producción en las instalaciones de Lantik, S.A. M.P.
- Posibilidad de adquisición de nuevas suscripciones para la gestión y protección de nuevos dispositivos móviles corporativos.
- Servicios profesionales de consultoría, a consumir bajo demanda, de una persona consultora de la empresa licitadora especializada en la solución.

3 PRESUPUESTO

El precio total no podrá ser superior a: Importe neto 76.500,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 92.565,00 euros.

El importe máximo se reparte de la siguiente forma:

- 16.000 € IVA no incluido, para las suscripciones base de la solución para un periodo de 2 años.
- 14.000 € IVA no incluido, para servicios profesionales de la empresa licitadora para puesta en producción.
- 32.000 € IVA no incluido, a consumir bajo demanda para nuevas suscripciones de la solución.
- 6.500 € IVA no incluido, en servicios de soporte en la solución por parte de la empresa licitadora
- 8.000 € IVA no incluido, a consumir bajo demanda en servicios profesionales de consultoría de un consultor de la empresa licitadora especializado en la solución.
    - (150,00 €/hora presencial máximo-sin IVA y 85,00 €/hora remoto máximo-sin IVA)

Deberá indicarse desglosado por conceptos:

- Coste de las suscripciones a 2 años.
- Coste total de los servicios de puesta en producción (instalación, configuración y adecuación a nuestra infraestructura) realizado por personal de la empresa licitadora.
- Coste unitario para posibles nuevas suscripciones (indicando en caso de ser aplicable los rangos de licenciamiento).

- Coste total de los servicios de soporte de la solución realizado por personal de la empresa licitadora para un periodo de 2 años.
- Coste/hora de los servicios profesionales de consultoría dados por una persona consultora de la empresa licitadora especializada en la solución (tanto en remoto como en presencial en las instalaciones que Lantik, S.A. M.P.).

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

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los requisitos descritos en este apartado deben estar disponibles en la solución en el momento de la presentación de la oferta.

Lantik, S.A. M.P. 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, en caso de que en la demostración técnica se detecten no conformidades con las especificaciones técnicas requeridas, será motivo de exclusión. En caso de no realizarla tras la petición de Lantik , S.A. M.P. en un periodo máximo de 10 días laborales, la empresa licitadora quedará excluida del proceso licitatorio.

4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

La solución deberá ser desplegada “On Premise” en las instalaciones de Lantik, S.A. M.P. para los entornos que Lantik, S.A. M.P. determine requiriendo su integración bajo el siguiente entorno tecnológico:

- Integración con Microsoft Active Directory de Lantik, S.A. M.P.
- Compatible con el sistema corporativo de backup de Lantik, S.A. M.P. basado en la solución Networker de Dell-EMC.
- Compatible con plataforma de virtualización vSphere de VMWARE.

4.2 Requisitos funcionales mínimos requeridos

- Arquitectura
  - La solución deberá contar con la posibilidad de despliegue en alta disponibilidad en modalidad activo-activo o activo-pasivo.
  - La solución deberá contar con la posibilidad de escalabilidad horizontal.
  - El fabricante de la solución deberá contar con API’s desarrolladas para integrar con sistemas de terceros
  - La solución deberá soportar el despliegue On Premise.

- Gestion de dispositivos móviles multiplataforma
  - La solución deberá contar con diferentes modos de gestión: Gestión completa, o parcial con repositorios.
  - La solución deberá permitir como mínimo la gestión de los SO: Android, IOS.
  - La solución deberá permitir la actualización sistema operativo
  - La solución deberá permitir la actualización de la política de seguridad
  - La solución deberá permitir el borrado remoto completo del dispositivo
  - La solución deberá permitir el cifrado completo del móvil y tarjeta de almacenamiento.
  - La solución deberá permitir la localización de la ubicación física y seguimiento del dispositivo
  - La solución deberá permitir la modificación de la configuración del dispositivo
    - Capacidad de gestión/restricción módulos y componentes hardware (cámara, GPS, micrófono , tarjeta de almacenamiento externa, etc)
    - Capacidad de gestión/restricción de interfaces de comunicaciones(USB, NFC, Bluetooth, wifi, telefonía móvil 2/3/4G, VPN)
    - Configuración de un proxy global para las comunicaciones de datos
    - Capacidad de gestión/restricción de uso de software, servicios y apps (navegador web, cliente de correo electrónico, agenda, contactos)
  - La solución deberá permitir la distribución de certificados digitales personales y de autoridades de certificación
  - La solución deberá contar con capacidades de cifrado de las comunicaciones y mecanismo de autenticación mutua entre la solución y los dispositivos móviles gestionados.
  - La solución deberá contar con al menos los siguientes modos de enrolamiento de un dispositivo:
    - Registro por lotes de dispositivos
    - Portal web de registro
    - Instalación de app/agente
  - La solución deberá permitir la configuración de la política del mecanismo de acceso al dispositivo móvil.
  - La solución deberá permitir disponer de un inventario de los dispositivos gestionados.
  - La solución deberá permitir la monitorización en tiempo real:
    - Contar con la posibilidad de históricos
    - Contar con búsquedas o informes en base a diferentes criterios para validar el cumplimiento de las políticas de la organización, comprobación de la versión de sistema operativo y actualizaciones de seguridad, configuración de seguridad y apps
    - Posibilidad de exportación de datos como mínimo a los siguientes formatos: CSV, PDF
  - La solución deberá permitir la detección de violaciones de la política de seguridad en especial jail break (iOS) o root (android).
  - La solución deberá disponer de un sistema de notificaciones (email. SNMP, SMS…) para alertar en caso de violaciones de la política de seguridad, a su vez deberá contar con la posibilidad de restringir el acceso a los servicios y datos corporativos de forma automática ó manual.
  - La solución debe permitir la definición de perfiles de configuración aplicados en el dispositivo móvil en base a como mínimo a los siguientes criterios: modelo del móvil, usuario, nivel de acceso asociado.
  - La solución debe permitir la configuración y aplicación de la política de seguridad con independencia de la ubicación del dispositivo móvil (WIFI, telefonía móvil 2/3/4G).
  - La solución debe permitir el versionado de las políticas de seguridad para su gestión/aplicación al menos en base a:
    - Modelo de dispositivo móvil
    - Usuario

- La interfaz del usuario deberá estar disponible al menos en castellano y contar con la posibilidad de personalización.

- Gestión de aplicaciones móviles
  - La solución debe permitir la actualización de apps
  - La solución debe contar con la capacidad de gestión de correo electrónico
  - La solución debe permitir la gestión/restriccion de instalacion de aplicaciones de mercados publicos oficiales y de terceros/fuentes no fiables
  - La solución debe permitir la definición de listas blancas y negras de apps
  - La solución debe permitir la auditoría de uso de aplicaciones móviles

- Integración
  - Con directorio activo como mínimo nivel funcional Windows Server 2016 (autenticación de los usuarios y aplicación de policías de seguridad por usuario, grupo, ou...)
  - Con NAC
  - Con SIEM
  - Con Office 365

- Certificaciones:
  La solución de gestión de dispositivos móviles debe estar incluida en la guía CPSTIC (Catálogo de productos de seguridad de las TIC) 105 del CCN y disponer de las guías de procedimiento de empleo seguro del CCN. El licitante deberá aportar dicha información para su valoración.

- Capacidad antimalware
  La solución debe contar con un módulo antimalware totalmente integrado en la solución MDM/UEM que permita la detección y remediación de amenazas y que incluya como mínimo las siguientes características:
  - La solución MDM/UEM deberá disponer un único agente que integre el módulo de antimalware, de forma que sea capaz de remediar posibles ataques al dispositivo incluso cuando no existiera comunicación con internet. El módulo de antimalware debe poder instalarse y ponerse en ejecución sin intervención del usuario
  - Políticas antiphising
  - Protección contra ataques man in the middle
  - Detección de vulnerabilidades en los dispositivos
  - Políticas contra malware
  - Protección contra malware Pegasus o similares
  - Detección zero Day
  - No requiere interacción del usuario para remediación
  - Protección del dispositivo cuando este en modo off line
  - Protección contra SMS maliciosos
  - Posibilidad de eliminar contenidos encriptados
  - El módulo antimalware debe estar incluida en la guía CPSTIC (Catálogo de productos de seguridad de las TIC) 105 del CCN y disponer de las guías de procedimiento de empleo seguro del CCN. El licitante deberá aportar dicha información para su valoración.

- Capacidad de control remoto
  La solución debe permitir el control remoto de dispositivos con SO: Android y iOS.

4.3 Suscripciones base requeridas y puesta en Producción

4.3.1 Suscripciones base requeridas

Para un importe máximo de 16.000 € IVA no incluido, se requiere disponer de las suscripciones necesarias para la gestión, protección antimalware y control de los dispositivos móviles corporativos:

Las suscripciones con su soporte y mantenimiento deberán cubrir la infraestructura tecnológica por un periodo de dos años.

Descripción	Nº de dispositivos
Gestión Protección antimalware Control remoto	100

4.3.2 Puesta en Producción

Se requiere la contratación por un máximo de 14.000 € IVA no incluido, de servicios profesionales de la empresa licitadora para la realización de al menos las siguientes tareas:

- Despliegue en el entorno que Lantik, S.A. M.P. determine en modalidad On Premise de la solución en las instalaciones de Lantik, S.A. M.P. en alta disponibilidad.
- Puesta en marcha de la plataforma.
- Creación de políticas de seguridad, configuración del correo seguro, distribución de aplicaciones.
- Instalación y configuración de los agentes para las diferentes modalidades de gestión de los dispositivos a proteger.
- Integración con directorio activo
- La empresa licitadora deberá proporcionar un informe detallado por parte del fabricante de la solución que certifique que el despliegue se ha realizado en base a las mejores prácticas definidas por el fabricante de la solución.
- Plan de formación personalizado para administradores de la plataforma y técnicos de CAU.

Se deberá entregar toda la documentación necesaria sobre la instalación.

4.3.3 Nuevas Suscripciones

Durante la duración del contrato y para hacer frente a las posibles nuevas necesidades que surjan, Lantik, S.A. M.P. incluirá para este fin, bajo contrato, un importe máximo de 32.000 € IVA no incluido, para poder solicitar nuevas suscripciones de la solución, a consumir bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P.

- El total de suscripciones por dispositivo tendrá un coste total máximo de 80,00 €/año sin IVA.

Para las nuevas suscripciones el importe será prorrateado con un mínimo de 6 meses en función de la fecha del alta del elemento hasta la fecha de fin de contrato.

Se deberá indicar el plazo de entrega de las posibles nuevas suscripciones en días naturales desde su solicitud al adjudicatario por parte de Lantik, S.A. M.P.

4.3.4 Soporte y mantenimiento de la solución

Se requiere la contratación por un máximo de 6.500 € IVA no incluido, de servicios profesionales de la empresa adjudicataria por un periodo de 2 años para la realización de al menos las siguientes tareas:

- Soporte
- Mantenimiento evolutivo y gestionado

Soporte

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

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

Los servicios de soporte deberán incluir como mínimo:

- Número ilimitado de incidencias.
- Asistencia a los técnicos de LANTIK S.A.M.P. en la configuración y resolución de incidencias relacionadas con problemas de funcionamiento en la administración de la plataforma.
- Asistencia en consultas y configuraciones que requieren conocimiento avanzados de administración como por ejemplo:
    - Interpretación de logs de las acciones aplicadas sobre un grupo de dispositivos gestionados.
    - Ajustes en ficheros de configuración o base de datos de la plataforma.
- Revisión e instalación de parches a aplicar ante errores corregidos por el fabricante.
- Asistencia por control remoto para resolución de incidencias.

Mantenimiento evolutivo y gestionado

El mantenimiento consistirá en una serie de acciones enfocadas a garantizar que la plataforma este actualizada en parches y versiones que publique el fabricante.

Este soporte evolutivo deberá incluir como mínimo:

- Notificación con una periodicidad mínima de dos veces al año de nuevos parches y versiones publicados por el fabricante
- Recomendaciones de cambios para la mejora del servicio
- Entrega de parches y versiones de la solución.
- Actualización de la documentación la instalación
- La empresa adjudicataria deberá disponer de un entorno para las pruebas de los nuevos parches y versiones que se aplicaran a la plataforma de LANTIK S.A.M.P con el fin de poder detectar posibles fallos o problemas de instalación.
- Entrega de guías para el proceso de actualización de los parches/versiones.

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

4.3.4.1 Acuerdos de Nivel de servicio

4.3.4.1.1 Empresa licitadora

Horario

Los servicios ofrecidos por la empresa licitadora se realizarán en modalidad 8 x 5 que como mínimo tendrán el siguiente horario:

- Días laborales: 9:00 a 19:00

Servicio de asistencia a peticiones de administración de LANTIK S.A.M.P.

El servicio ofrecido por la empresa licitadora deberá contar como mínimo con los siguientes niveles de servicio:

Prioridad Petición	Tiempo Máximo Respuesta
Prioridad 1	30 minutos
Prioridad 2	4 horas

Prioridad 3	4 horas
Prioridad 4	4 horas
Prioridad 5	4 horas

Petición de Prioridad 1 (“Peticiones Urgentes”) Se entiende por Petición de Prioridad 1 aquella tarea relacionada con la seguridad: pérdida o robo de dispositivo, bloqueos, borrados, localización, etc.

Petición de Prioridad 2 (“Peticiones Preferentes”) Se entiende por Petición de Prioridad 2 aquella tarea relacionada con la administración a nivel de operador: Alta/baja de un dispositivo, instalación de una aplicación, creación o modificación de grupos de usuarios, etc.

Petición de Prioridad 3 (“Peticiones Ordinarias”): Se entiende por Petición de Prioridad 3 aquella tarea relacionada con la administración a nivel de operador: alta/baja de usuarios, creación de nuevos grupos y políticas, configuraciones avanzadas desde la consola de administración, copia/restauración de ficheros, despliegue de aplicaciones en dispositivos, envío de certificados, revisión básica de logs de errores, etc.

Petición de Prioridad 4 (“Peticiones Complejas”): Se entiende por Petición de Prioridad 4 aquella tarea relacionada con la administración a nivel de operador: despliegues masivos de aplicaciones, control de acceso al correo, nuevas configuraciones/integraciones, etc.

Petición de Prioridad 5 (“Peticiones Rutinarias”): Se entiende por Petición de Prioridad 4 aquella tarea relacionada con la entrega de informes , automatización de tareas.

Servicio de soporte ante incidencias

El servicio ofrecido por la empresa licitadora deberá contar como mínimo con los siguientes niveles de servicio:

Prioridad Incidencia	Tiempo Máximo Respuesta
Prioridad 1	2 horas
Prioridad 2	4 horas
Prioridad 3	1 día laboral

Incidencia de Prioridad 1 (“Incidencias Urgentes”) Se entiende por Incidencia de Prioridad 1 aquella en la que el sistema de producción se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente, o las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables, o cualesquiera aplicaciones críticas vinieran experimentando interrupciones de carácter material de tal naturaleza que las aplicaciones en cuestión resultaran imposibles de operar. Si el error no es resoluble por la empresa adjudicataria, ésta escalará el problema al fabricante, siendo la empresa adjudicataria responsable del seguimiento del error.

Incidencia de Prioridad 2 (“Incidencias Medias”) Se entiende por Incidencia de Prioridad 2 aquella en la que el sistema funcionara con limitaciones en sus características, o fuera inestable y sufriera interrupciones periódicas, o las aplicaciones esenciales, si bien no hubieran dejado de funcionar, experimentaran graves interrupciones.

Incidencia de Prioridad 3 (“Incidencias Bajas”): Se entiende por Incidencia de prioridad 3 aquélla en la que el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectan a la usabilidad del sistema

4.3.4.1.2 Fabricante de la solución

El fabricante de la solución deberla contar como mínimo con los siguientes niveles de servicio de soporte cuando empresa licitadora escala la incidencia al fabricante:

Prioridad Incidencia	Tiempo Máximo Respuesta
Prioridad 1	1 hora
Prioridad 2	4 horas
Prioridad 3	1 día laboral
Prioridad 4	5 días laborales

Incidencia de Prioridad 1 (“Incidencias Urgentes”) Se entiende por Incidencia de Prioridad 1 aquella en la que el sistema de producción se viera gravemente afectado o interrumpido totalmente, o las operaciones del sistema o cualesquiera aplicaciones críticas resultaran inoperables, o cualesquiera aplicaciones críticas vinieran experimentando interrupciones de carácter material de tal naturaleza que las aplicaciones en cuestión resultaran imposibles de operar. Si el error no es resoluble por la empresa adjudicataria, ésta escalará el problema al fabricante, siendo la empresa adjudicataria responsable del seguimiento del error.

Incidencia de Prioridad 2 (“Incidencias Medias”) Se entiende por Incidencia de Prioridad 2 aquella en la que el sistema funcionara con limitaciones en sus

características, o fuera inestable y sufriera interrupciones periódicas, o las aplicaciones esenciales, si bien no hubieran dejado de funcionar, experimentaran graves interrupciones.

Incidencia de Prioridad 3 ("Incidencias Bajas"): Se entiende por Incidencia de prioridad 3 aquélla en la que el sistema fuera completamente funcional, si bien se apreciaran errores que no afectan a la usabilidad del sistema

Incidencia de Prioridad 4 : Se entiende por Incidencia de prioridad 4 aquella relacionada con consultas o recomendaciones.

4.4 Servicios profesionales de consultoría sin compromiso por parte de Lantik, S.A. M.P.

Lantik, S.A. M.P. incluirá para este fin, bajo contrato, un importe máximo de 8.000,00 € IVA no incluido, a consumir en servicios de Consultoría de un consultor de la empresa licitadora especializado en la solución, bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P. con unos importes máximos de:

- 150,00 €/hora presencial máximo-sin IVA.
- 85,00 €/hora remoto máximo-sin IVA.

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

Las empresas licitadoras deberán incluir en la oferta, el importe del precio hora como mínimo para estos perfiles:

- Asistencia de consultor/a presencial.
- Asistencia de consultor/a remoto.

4.5 Equipo encargado de la ejecución del contrato

La empresa adjudicataria deberá añadir los perfiles que considere necesarios para la correcta ejecución del contrato, teniendo en cuenta posibles fluctuaciones en la carga de trabajo. Deberá garantizar la gestión de un equipo variable que se adecue a la demanda del servicio en función de las necesidades de cada momento.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato deberá notificarse previamente a Lantik S.A.M.P. y contar con la autorización expresa.

Así mismo, cualquier cambio en el equipo técnico deberá justificarse y las sustituciones deberán realizarse con una persona de cualificación igual o superior a la solicitada. La empresa adjudicataria tendrá obligación de formar a la persona cuya incorporación haya sido aprobada, entre otros, con los

conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. La empresa adjudicataria lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para Lantik S.A.M.P.

Todos los miembros del equipo de trabajo deberán hablar castellano y/o euskera como lengua nativa o ser capaces de comunicase en castellano y/o euskera de forma fluida. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, la empresa adjudicataria deberá proporcionar, a petición de Lantik S.A.M.P., intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional para Lantik S.A.M.P..

La empresa adjudicataria deberá designar a una persona como jefe/a de proyecto que asumirá la interlocución con Lantik y a quien corresponderá la dirección del proyecto. Respecto al equipo de trabajo directamente asignado al proyecto también se tendrá en consideración lo siguiente:

- El perfil del equipo ofertado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- La discrepancia entre el perfil ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución de este o la resolución del contrato. Para ello, durante la ejecución del contrato, Lantik podrá verificar los conocimientos y experiencia profesional del equipo de trabajo.
- Si la valoración de la calidad de los trabajos del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar la sustitución de parte del equipo por parte de Lantik, con un preaviso de 15 días si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de parte del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte de Lantik.
- La empresa adjudicataria habrá de prever la sustitución en caso de enfermedad, accidente o cualquier otra circunstancia imprevista.
- Cuando la calidad del servicio lo requiera, el trabajo se ejecutará en las instalaciones de Lantik. Los desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.
- Los cambios en el equipo de trabajo que sean aprobados por parte de Lantik implicarán una fase de transferencia y estabilización que tendrá una duración máxima de 15 días, y los servicios incluidos en ellas no serán facturables.
- El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.
- La empresa licitadora debe comprometerse, en caso de ser adjudicataria, a mantener los recursos ofertados, según lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

4.5.1 Requisitos del equipo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.

La empresa licitadora debe comprometerse, en caso de ser adjudicataria, a mantener los recursos ofertados, según lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

La empresa licitadora propondrá los recursos con la experiencia laboral acorde con el perfil asignado en la oferta. En la propuesta se deberán incluir referencias, desempeñando la categoría asignada en la oferta indicando especialmente:

- Colaboraciones realizadas en proyectos grandes de implantación del producto UEM/MDM ofertado.
  La información del equipo de trabajo se deberá aportar de forma clara y estructurada en tablas, en las que se aporte de forma clara e inequívoca toda la información.

Id.(1)	Perfil	Titulación	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Fecha Inicio-Fin	Descripción de tareas realizadas
1						
2						
…						

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo

Lantik se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevistas u otros métodos alternativos.

- Certificaciones en productos MDM/UEM ofertados
- Certificado de partner vigente con el fabricante.

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

La entrega de las suscripciones requeridas será a la firma de contrato y la puesta en producción de dichas suscripciones será de 5 semanas como máximo.

Los servicios profesionales se prestarán durante los 2 años de contrato.

Las suscripciones que se soliciten a lo largo del contrato se entregarán en un plazo no superior a 10 días naturales desde el pedido.

5.2 Documentación

La oferta presentada por la empresa licitadora debe incluir, al menos, la siguiente documentación:

1. **Documento de plan de trabajo.** Este documento incluirá los procedimientos a seguir para que se puedan llevar a cabo correctamente las tareas descritas en todos los apartados anteriores, con flujograma, roles, responsabilidades, y datos de contacto.
2. **Documento resumen ejecutivo** (con un máximo de 20 páginas)

5.3 Garantía

Garantía mínima de 1 año para los trabajos realizados en el apartado 4.4 Servicios profesionales de consultoría.

5.4 Penalizaciones

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

Cualquier incumplimiento de los tiempos establecidos o mejorados por el adjudicatario en el apartado "4.3.4 Soporte y Mantenimiento de la solución", conllevará una penalización de 100 € Iva no incluido por cada día natural de incumplimiento. 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.

5.5 Forma de pago

- Suscripciones base de la solución

  La facturación se realizará tras la recepción de las licencias y visto bueno de Lantik, S.A. M.P. dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

- Instalación y puesta en producción de la solución

  La facturación se realizará tras la finalización de la puesta en producción (incluida formación) y visto bueno de Lantik, S.A. M.P. dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

- Soporte y mantenimiento

  La facturación del servicio de soporte y mantenimiento se realizará en pagos anuales (dos en total) siendo el primer pago tras la finalización de la puesta en producción dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

- Nuevas suscripciones

  Para las nuevas necesidades de suscripciones, la duración y precio serán prorrateados tomando como fecha fin la fecha fin del contrato. La facturación se realizará tras la puesta en Producción de cada suscripción solicitada y visto bueno de Lantik, S.A. M.P. dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

- Servicios profesionales de consultoría

  La facturación de los servicios se realizará de forma mensual, imputándose las horas/cursos consumidas en el mes vencido.

Para todos los casos, el pago se materializará dentro de los 30 días a partir de recepción de la factura, tras la conformidad por parte de Lantik, S.A. M.P. a los servicios prestados.

5.6 Criterios de adjudicación

5.6.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Los criterios de valoración de las propuestas recibidas serán:

- **<u>Valoración económica hasta un máximo de 70 puntos:</u>**

  - Se valorará con hasta un máximo de **39,84 puntos: Suscripciones base requeridas** (apartado 4.3.1)

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

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

    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

  - Se valorará con hasta un máximo de **10 puntos: Puesta en Producción** (apartado 4.3.2)

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

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

    Siendo:

    - P_i : Puntuación correspondiente al licitador i
    - Of_i : Oferta económica realizada por el licitador i
    - Of_x: La oferta económica más barata
    - Pmáx : La máxima puntuación posible para el criterio

  - Se valorará con hasta un máximo de **10 puntos: Servicios de soporte y mantenimiento de la solución** (apartado 4.3.4)

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

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

Siendo:

- P_i : Puntuación correspondiente al licitador i
- Of_i : Oferta económica realizada por el licitador i
- Of_x: La oferta económica más barata
- Pmáx : La máxima puntuación posible para el criterio

- Importe unitario hora presencial de servicios de consultoría bajo demanda (hasta un máximo de 5,1 puntos)

  Se podrá mejorar el precio presentado y se puntuará con 0,5 puntos cada 5,00 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 5 puntos.

  Tras adquirir los 5 puntos se podrá mejorar el precio total y se puntuará con 0,001 puntos cada 1 euro de mejora o proporcional, hasta un máximo de 0,1.

- Importe unitario hora remoto de servicios de consultoría bajo demanda (hasta un máximo de 5,06 puntos)

  Se podrá mejorar el precio presentado y se puntuará con 0,4 puntos cada 2,00 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 5 puntos.

  Tras adquirir los x puntos se podrá mejorar el precio total y se puntuará con 0,001 puntos cada 1 euro de mejora o proporcional, hasta un máximo de 0,06.

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.

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

- **Propuesta técnica hasta un máximo de 20 puntos**

La propuesta técnica se desarrollará y valorará de acuerdo con los siguientes apartados:

Criterio	Puntos
Entendimiento de la situación y visión global del proyecto. Experiencia de los técnicos en la solución ofertada.	Hasta 5 puntos
Organización y metodología. • Equipo de proyecto. • Plan de trabajo. • Metodología de implantación.	Hasta 10 puntos
Características de la herramienta. • Especificaciones técnicas y funcionales de la herramienta. • Otras funcionalidades.	Hasta 5 puntos

Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 9 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

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 60 páginas y deberá contener como mínimo la información solicitada en el apartado 4.2.**

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.

En ningún caso se deberá incluir en este Sobre "C" información cuantificable por fórmula.

Es **requisito imprescindible** que **todas** las empresas licitadoras presenten debidamente cumplimentada las tablas de la oferta incluidas a continuación (**ANEXO 1 – TABLA ECONOMICA dentro del sobre B y ANEXO A – TABLA DE CARACTERISTICAS dentro del sobre C**). Las ofertas que no incluyan la tabla de características respondiendo afirmativamente al cumplimiento de todos los requisitos **serán excluidas de la licitación**.

5.7 Control de los trabajos

Los trabajos serán examinados y comprobados por los representantes designados por Lantik a la finalización de los trabajos.

5.8 Subcontratación

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

5.9 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.

5.10 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 conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales no contemplados en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento de Lantik S.A. M.P., en concreto, a la persona interlocutora del contrato, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

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

III. Garantía de confidencialidad

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

IV. Tratamiento de datos para la gestión de los servicios de contratación de Lantik

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, LANTIK S.A. M.P. como responsable del tratamiento, informa al personal de la empresa adjudicataria que sus datos de carácter personal serán tratados e incorporados a su actividad de tratamiento que tiene como finalidad la gestión de los servicios de contratación de Lantik. El tratamiento de dichos datos es necesario para el cumplimiento de una obligación legal y no se comunicarán los datos a terceros salvo obligación legal. Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, en la medida que sean aplicables, ante el responsable del tratamiento (https://lantik.bizkaia.eus/es/aviso-legal) y podrán consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en https://lantik.bizkaia.eus/es/-/gestion-de-los-servicios-de-contratacion-de-lantik.

En caso de que la empresa adjudicataria facilitara datos personales de terceros, incluidos los relativos al personal a su servicio, previamente a su inclusión deberá informar a las personas interesadas de los extremos establecidos en el párrafo anterior.

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:

Contacto: Área de plataforma tecnológica (Operación)

Teléfono: 944 068 989

Correo electrónico: alertas.operacion@bizkaia.eus

Dirección: Avenida Sabino Arana, 44 48013 Bilbao (Bizkaia)

Las partes acuerdan que en el caso de que sea necesario contactar a la otra parte para aclarar cualquier aspecto relacionado con la seguridad incluyendo cualquier duda, aspecto técnico o cualquier incidencia durante la prestación del servicio, se deberá realizar a las personas de contacto referidas anteriormente.

El personal de Lantik S.A. M.P, tendrá los siguientes roles y funciones en el ámbito de la seguridad:

- Transmitir a la empresa adjudicataria los requisitos y medidas de seguridad.
- En su caso, dar instrucciones y coordinar las actuaciones de mantenimiento.

- Dar instrucciones y coordinar las actuaciones en caso de que se produzca un incidente de seguridad de la información o desastre.

- En su caso, comprobar el cumplimiento del presente contrato, pudiendo requerir para ello la documentación que sea necesaria para acreditarlo.

El personal de la empresa adjudicataria tendrá los siguientes roles y funciones en el ámbito de la seguridad:

- Atender y asegurarse del cumplimiento de las medidas de seguridad que Lantik S.A. M.P. pudiera establecer.

- 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, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En este caso, la empresa adjudicataria asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en 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 3 de mayo, 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.

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.

Q. 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.

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.

ANEXO 1 – TABLA ECONÓMICA

Nombre Empresa	
Concepto	**Precio (€ sin IVA)**
SUSCRIPCIONES BASE REQUERIDAS (por un periodo de 2 años) Máximo 16.000 € (IVA no incluido)	...€ sin IVA
PUESTA EN PRODUCCION Máximo 14.000 € (IVA no incluido)	...€ sin IVA
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN Máximo 6.500 € (IVA no incluido)	...€ sin IVA
SERVICIOS PROFESIONALES DE CONSULTORÍA EN REMOTO Importe unitario hora remoto consultor Máximo 85 €/hora (IVA no incluido)	...€/hora sin IVA
SERVICIOS PROFESIONALES DE CONSULTORÍA PRESENCIAL Importe unitario hora presencial consultor Máximo 150 €/hora (IVA no incluido)	...€/hora sin IVA
IMPORTE UNITARIO PARA NUEVAS SUSCRIPCIONES (indicar en caso de ser aplicable los rangos de licenciamiento) Máximo 80 €/unidad (IVA no incluido) (importe total de suscripciones por dispositivo)	...€/unidad sin IVA
Concepto	**Porcentaje**
CRITERIO SOCIAL – Compromiso contratación indefinida	... %

ANEXO A – TABLA DE CARACTERÍSTICAS

Especificaciones técnicas requeridas	***Nombre Empresa***	
	Cumple (Si / No)	**Comentarios**
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS		
Integración con Microsoft Active Directory de Lantik, S.A. M.P.		
Compatible con el sistema corporativo de backup de Lantik, S.A. M.P. basado en la solución Networker de Dell-EMC.		
Compatible con plataforma de virtualización vSphere de VMWARE.		
REQUISITOS FUNCIONALES MÍNIMOS REQUERIDOS		
ARQUITECTURA		
La solución deberá contar con la posibilidad de despliegue en alta disponibilidad en modalidad activo-activo o activo-pasivo.		
La solución deberá contar con la posibilidad de escalabilidad horizontal.		
El fabricante de la solución deberá contar con API's desarrolladas para integrar con sistemas de terceros		
La solución deberá soportar el despliegue On Premise.		
GESTION DE DISPOSITIVOS MÓVILES MULTIPLATAFORMA		
La solución deberá contar con diferentes modos de gestión: Gestión completa, o parcial con repositorios.		
La solución deberá permitir como mínimo la gestión de los SO: Android, IOS.		
La solución deberá permitir la actualización sistema operativo		
La solución deberá permitir la actualización de la política de seguridad		
La solución deberá permitir el borrado remoto completo del dispositivo		
La solución deberá permitir el cifrado completo del móvil y tarjeta de almacenamiento.		
La solución deberá permitir la localización de la ubicación física y seguimiento del dispositivo		

La solución deberá permitir la modificación de la configuración del dispositivo - Capacidad de gestión/restricción módulos y componentes hardware (cámara, GPS, micrófono , tarjeta de almacenamiento externa, etc) - Capacidad de gestión/restricción de interfaces de comunicaciones(USB, NFC, Bluetooth, wifi, telefonía móvil 2/3/4G, VPN) - Configuración de un proxy global para las comunicaciones de datos - Capacidad de gestión/restricción de uso de software, servicios y apps (navegador web, cliente de correo electrónico, agenda, contactos)		
La solución deberá permitir la distribución de certificados digitales personales y de autoridades de certificación		
La solución deberá contar con capacidades de cifrado de las comunicaciones y mecanismo de autenticación mutua entre la solución y los dispositivos móviles gestionados.		
La solución deberá contar con al menos los siguientes modos de enrolamiento de un dispositivo: - Registro por lotes de dispositivos - Portal web de registro - Instalación de app/agente		
La solución deberá permitir la configuración de la política del mecanismo de acceso al dispositivo móvil.		
La solución deberá permitir disponer de un inventario de los dispositivos gestionados.		
La solución deberá permitir la monitorización en tiempo real: - Contar con la posibilidad de históricos - Contar con búsquedas o informes en base a diferentes criterios para validar el cumplimiento de las políticas de la organización, comprobación de la versión de sistema operativo y actualizaciones de seguridad, configuración de seguridad y apps - Posibilidad de exportación de datos como mínimo a los siguientes formatos: CSV, PDF		
La solución deberá permitir la detección de violaciones de la política de seguridad en especial jail break (iOS) o root (android).		
La solución deberá disponer de un sistema de notificaciones (email. SNMP, SMS…) para alertar en caso de violaciones de la política de seguridad, a su vez deberá contar con la posibilidad de restringir el acceso a los servicios y datos corporativos de forma automática ó manual.		
La solución debe permitir la definición de perfiles de configuración aplicados en el dispositivo móvil en base a como mínimo a los		

siguientes criterios: modelo del móvil, usuario, nivel de acceso asociado.		
La solución debe permitir la configuración y aplicación de la política de seguridad con independencia de la ubicación del dispositivo móvil (WIFI, telefonía móvil 2/3/4G).		
La solución debe permitir el versionado de las políticas de seguridad para su gestión/aplicación al menos en base a: - Modelo de dispositivo móvil - Usuario		
La interfaz del usuario deberá estar disponible al menos en castellano y contar con la posibilidad de personalización.		
GESTIÓN DE APLICACIONES MÓVILES		
La solución debe permitir la actualización de apps		
La solución debe contar con la capacidad de gestión de correo electrónico		
La solución debe permitir la gestión/restriccion de instalacion de aplicaciones de mercados publicos oficiales y de terceros/fuentes no fiables		
La solución debe permitir la definición de listas blancas y negras de apps		
La solución debe permitir la auditoría de uso de aplicaciones móviles		
INTEGRACIÓN		
Con directorio activo como mínimo nivel funcional Windows Server 2016 (autenticación de los usuarios y aplicación de policías de seguridad por usuario, grupo, ou...)		
Con NAC		
Con SIEM		
Con Office 365		
CERTIFICACIONES		
La solución de gestión de dispositivos móviles debe estar incluida en la guía CPSTIC (Catálogo de productos de seguridad de las TIC) 105 del CCN y disponer de las guías de procedimiento de empleo seguro del CCN. El licitante deberá aportar dicha información para su valoración.		
CAPACIDAD ANTIMALWARE		
La solución debe contar con un módulo antimalware totalmente integrado en la solución MDM/UEM que permita la detección y		

remediación de amenazas y que incluya como mínimo las siguientes características: - La solución MDM/UEM deberá disponer un único agente que integre el módulo de antimalware, de forma que sea capaz de remediar posibles ataques al dispositivo incluso cuando no existiera comunicación con internet. El módulo de antimalware debe poder instalarse y ponerse en ejecución sin intervención del usuario. - Políticas antiphising - Protección contra ataques man in the middle - Detección de vulnerabilidades en los dispositivos - Políticas contra malware - Protección contra malware Pegasus o similares - Detección zero Day - No requiere interacción del usuario para remediación - Protección del dispositivo cuando este en modo off line - Protección contra SMS maliciosos - Posibilidad de eliminar contenidos encriptados - El módulo antimalware debe estar incluida en la guía CPSTIC (Catálogo de productos de seguridad de las TIC) 105 del CCN y disponer de las guías de procedimiento de empleo seguro del CCN. El licitante deberá aportar dicha información para su valoración.		
CAPACIDAD DE CONTROL REMOTO		
La solución debe permitir el control remoto de dispositivos con SO: Android y iOS.		
<u>SOPORTE Y MANTENIMIENTO</u>		
Soporte - Número ilimitado de incidencias. - Asistencia a los técnicos de LANTIK S.A.M.P. en la configuración y resolución de incidencias relacionadas con problemas de funcionamiento en la administración de la plataforma. - Asistencia en consultas y configuraciones que requieren conocimiento avanzados de administración como por ejemplo: o Interpretación de logs de las acciones aplicadas sobre un grupo de dispositivos gestionados. o Ajustes en ficheros de configuración o base de datos de la plataforma. - Revisión e instalación de parches a aplicar ante errores corregidos por el fabricante.		

- Asistencia por control remoto para resolución de incidencias.		
Mantenimiento evolutivo y gestionado - Notificación con una periodicidad mínima de dos veces al año de nuevos parches y versiones publicados por el fabricante - Recomendaciones de cambios para la mejora del servicio - Entrega de parches y versiones de la solución. - Actualización de la documentación la instalación - La empresa adjudicataria deberá disponer de un entorno para las pruebas de los nuevos parches y versiones que se aplicaran a la plataforma de LANTIK S.A.M.P con el fin de poder detectar posibles fallos o problemas de instalación. - Entrega de guías para el proceso de actualización de los parches/versiones.		
Horario Modalidad 8 x 5 Días laborales: 9:00 a 19:00		
Nivel de servicio a peticiones de administración de LANTIK S.A.M.P. - Prioridad 1: T. respuesta 30 minutos - Prioridad 2: T. respuesta 4 horas - Prioridad 3: T. respuesta 4 horas - Prioridad 4: T. respuesta 4 horas - Prioridad 5: T. respuesta 4 horas		
Nivel de servicio para soporte de empresa licitadora ante incidencias - Prioridad 1: T. respuesta 2 horas - Prioridad 2: T. respuesta 4 horas - Prioridad 3: T. respuesta 1 día laboral		
Nivel de servicio para soporte de empresa licitadora ante incidencias - Prioridad 1: T. respuesta 1 hora - Prioridad 2: T. respuesta 4 horas - Prioridad 3: T. respuesta 1 día laboral - Prioridad 4: T. respuesta 5 días laborales		

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

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2022-12-07
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2022-12-07
SEGURTASUN ETA TEKONOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

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.