



G1605 - INFORME DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Importe MAYOR que Umbral Comunitario

Departamento de Desarrollo e Innovación

09/01/2017



ÍNDICE

1	OBJETO	5
2	PRESUPUESTO	5
2.1	Ampliación	6
3	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	6
3.1	Actividades del servicio	6
3.1.1	Mantenimiento básico	6
3.1.2	Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo	7
3.2	Descripción técnica	7
3.2.1	Lotes 1, 2, 3 y 4:	7
3.2.2	Lote 1:	8
3.2.3	Lote 5:	8
3.3	Fases del servicio	8
3.4	Plataformas tecnológicas	9
3.5	Modelo organizativo	10
3.5.1	Equipo de la empresa adjudicataria	10
3.5.2	Responsabilidades de la empresa adjudicataria	11
3.6	Control y Seguimiento	11
3.6.1	Informes de Seguimiento	12
3.7	Niveles del servicio	12
3.7.1	Indicadores de Servicio	12
3.8	Calidad del Servicio	16

3.8.1	Objetivo.....	16
3.8.2	Normativa.....	16
4	CONDICIONES PARTICULARES	16
4.1	Plazo de entrega	16
4.2	Prórroga	16
4.3	Garantía.....	17
4.4	Características del servicio	17
4.4.1	Horario del servicio.....	17
4.4.2	Tiempo estipulado para presentarse	18
4.5	Penalizaciones	18
4.6	Metodología y documentación	19
4.6.1	Modelo de gestión	19
4.7	Forma de pago	20
4.8	Criterios de adjudicación	20
4.8.1	Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B	21
4.8.2	Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C	22
4.9	Equipo de proyecto.....	23
4.10	Control de los trabajos.....	23
4.11	Confidencialidad.....	24
4.12	Propiedad Intelectual	24
4.13	Oferta (estructura)	24
4.14	Subcontratación.....	25

4.15	Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Lantik S.A.....	25
4.16	Seguridad de la información	25
4.16.1	Contrato, acuerdo de confidencialidad, Normativa de seguridad para empresas proveedoras, y protección de datos de carácter personal	25
4.16.2	Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación 26	
4.16.3	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 26	
4.16.4	Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para empresas proveedoras”	26
4.16.5	Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.....	26
4.16.6	Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica.....	26
4.16.7	Medidas de continuidad del servicio o proyecto	27
4.16.8	Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto”	27
4.16.9	Evidencias del buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación.....	28
4.16.10	Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad	28

1 OBJETO

Servicios para la creación, diseño, maquetación y mantenimiento de páginas web, administración de sitios web y análisis de hardware y software audiovisual, multimedia, de movilidad y realidad virtual (3D) bajo la modalidad de acuerdo de nivel de servicio (ANS) y con la naturaleza que se detalla en cada uno de los siguientes lotes:

- Lote 1: Lantik y soluciones tecnológicas
- Lote 2: Tributos y Finanzas.
- Lote 3: Administración Pública y Relaciones Institucionales, Gabinete del Diputado General.
- Lote 4: Acción Social, Sostenibilidad y Medio Natural, Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio, Euskera y Cultura, JJGG e IFAS.
- Lote 5: Gestor de portales Liferay y gestor documental Alfresco

2 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima por la duración del contrato a 3 años de: Importe neto **5.409.360,00** euros. IVA (%) 21. Importe total **6.545.325,60** euros.

Los trabajos a realizar se han dividido en un total de 5 lotes en función, principalmente, de su naturaleza. Cada lote será adjudicado a la empresa mejor valorada, pudiendo cada empresa presentarse a uno o varios de los lotes abajo especificados:

Número de Lote	Naturaleza principal de los trabajos a desarrollar	Cantidad máxima de horas de diseño técnico	Cantidad máxima de horas de programación
Lote 1	Lantik y soluciones tecnológicas	6.600	23.400
Lote 2	Tributos y Finanzas	5.280	18.720
Lote 3	Administración Pública y Relaciones Institucionales, Gabinete del Diputado General	7.920	28.080
Lote 4	Acción Social, Sostenibilidad y Medio Natural, Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio, Euskera y Cultura, JJGG e IFAS.	6.600	23.400
Lote 5	Gestor de portales Liferay y gestor documental Alfresco	14.940	3.060

Las empresas licitadoras deberán indicar un precio/hora (sin IVA) de diseño técnico y un precio/hora (sin IVA) de programación para un máximo orientativo de horas de trabajo indicadas en la tabla anterior.

El precio/hora máximo se establece en:

Precio hora máximo de diseño técnico: 42,00 € (sin IVA)

Precio hora máximo de programación: 38,00 € (sin IVA)

Consultas e incidencias: Cada consulta se facturará al precio de 2 horas y cada incidencia al de 1,5 horas, independientemente de su duración.

Durante la ejecución del contrato Lantik podrá variar el coeficiente de multiplicación de las incidencias y consultas tras previa notificación y aceptación por parte de la empresa adjudicataria.

El coste del resto de actividades indicadas en "Actividades del servicio" estará incluido dentro del precio/hora.

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

2.1 Ampliación

El volumen de tareas 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 es necesario incorporar la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional que se podrá realizar independientemente en los lotes que sea necesario.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Actividades del servicio

Para la prestación del servicio se establecen las siguientes actividades.

El departamento de Desarrollo e Innovación dispone de un procedimiento detallado de las funciones y pasos a seguir para realizar cada uno de los servicios indicados.

3.1.1 Mantenimiento básico

- Atención a consultas e incidencias:

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de usuarios, personal técnico y CAU de Lantik.

Para gestionar y resolver las consultas e incidencias registradas por el CAU, así como la apertura de problemas, si procede, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Lantik.

- Mantenimiento correctivo (errores en el software):

Definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad del servicio. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores que afectan a su disponibilidad por parte de los usuarios.

Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos. Los problemas corren por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste para Lantik.

Para su gestión, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Lantik.

Si en el futuro se estableciese otra tipología adicional de mantenimiento básico, su valoración y sus indicadores serán fijados de mutuo acuerdo con la empresa adjudicataria.

3.1.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo

- Mantenimiento evolutivo/nuevo desarrollo:

Son las incorporaciones, modificaciones, eliminaciones y nuevas creaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades.

- Mantenimiento adaptativo:

Son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos.

En todos los casos, para su realización será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de Lantik de gestión de peticiones.

Los nuevos desarrollos serán bilingües (euskera/castellano).

Los nuevos desarrollos de Internet deberán estar adaptados a las dos últimas versiones de los navegadores Explorer, Firefox, Chrome y Safari y los nuevos desarrollos de Intranet deberán estar adaptados a IE8+ y las dos últimas versiones de Firefox. A lo largo del contrato se determinará la conveniencia de valorar nuevos navegadores y/o versiones.

3.2 Descripción técnica

Las actividades incluidas en la prestación de los servicios se ajustarán a las directrices marcadas por los procedimientos y metodología implantados en Lantik, S.A., contemplando los siguientes aspectos entre otros.

3.2.1 Lotes 1, 2, 3 y 4:

- Creación, diseño, maquetación y mantenimiento de páginas web.
- Diseño y creación de contenidos accesibles AA (conforme a las pautas de la WAI y a la norma UNE 139803 "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web").
- Uso de metodologías de programación seguras.
- Trabajos multimedia.

3.2.2 Lote 1:

Además de lo mencionado en el apartado anterior se contemplarán, además, los siguientes aspectos:

- Asistencia y soporte en Microfocus: preparación y configuración de la infraestructura software para los puestos de las personas desarrolladoras; adaptación, reingeniería y supervisión de elementos y directivas de compilación para su correcto despliegue en entornos de Microfocus; ayuda a la resolución de incidencias derivadas de migraciones de Z/OS a MicroFocus.
- Análisis de hardware y software, audiovisuales,, etc.
- Configuración y gestión de sistemas de conferencia (Bosch DCN, DIS) y videoconferencia.
- Gestión de teléfonos móviles (Windows Phone, Android, iOS), software, plataformas de mensajería SMS, protocolos de telefonía y telecomunicaciones inalámbricas (Redes wifi con múltiples AP); gestión de aplicaciones Terminal Punto de Venta y Soporte avanzado de Mac OSX.
- Integración de soluciones de software de realidad virtual para cuevas (3D) con sistemas de visualización estereoscópicos activos (proyectores y gafas oculus rift); configuración de proyectores estereoscópicos Barco, con conversores de señal pasiva a activa (Xport); gestión de proyectos de digitalización de arte rupestre con técnicas fotogramétricas y su visualización en motores basados en Nvidia Optix.
- Integración de hardware y software multimedia en entornos de patrimonio cultural (museos, exposiciones, etc); configuración de videowalls y manejo de mesas de efectos digitales Blackmagic y diseño de sistemas de audio basados en MediaMatrix.

3.2.3 Lote 5:

- Gestor de portales Liferay: Desarrollo, mantenimiento y soporte en Liferay
- Gestor documental Alfresco:
 - Soporte, mantenimiento y posibles desarrollos del Framework de Alfresco.
 - Mantenimiento del carpetizador.
 - Soporte para posibles migraciones a otras infraestructuras de Alfresco.

3.3 Fases del servicio

FASE 1: diagnóstico

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Lantik y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización del mismo.

Asimismo en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos.

FASE 2: transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

Los servicios incluidos en estas dos primeras fases no serán facturables.

FASE 3: inicio del servicio

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora.

FASE 4: entrega

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Lantik el software, los documentos de trabajo, la documentación técnica y la infraestructura necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato para poder volver a asumir el mantenimiento delegado.

3.4 Plataformas tecnológicas

Plataforma J2EE-JBoss

- Servidor de aplicaciones: Red Hat JBoss EAP 6.4
- Entorno desarrollo: Red Hat JBoss Developer Studio 7.1.1
- Sistema de gestión de servicios empresariales (BPM): Red Hat JBoss BPM Suite 6.2.
- FUSE 6.2.1
- Lenguaje de programación: Java.
- SQL Server 2005 y 2012 (driver JDBC v4.0 de Microsoft).
- Framework para desarrollo de aplicaciones: Framework AtomDir y Framework BIDE (específicos de Lantik)

GESTION de configuración

- Subversion / Atlassian JIRA (Fisheye+Bamboo)

Plataforma Microsoft

Entorno WEB

- Sistemas Operativos (servidor): Windows 2003, Windows server 2008
- Servidor http y aplicaciones: Internet Information Server 6 y 7 COM+ y Framework .Net 2.0
- Framework (Lantik): ATOM.NET
- Lenguajes de programación: Visual Basic 6, Visual Basic.NET (Framework 2.0 y superiores),
- Gestor de Bases de datos: SQL Server 2005 y 2012 o acceso vía ADO, SQL Server Client 11, JDBC

- Páginas HTML, HTML 5 y XHTML, ASP y ASP.NET, CSS 3, JAVASCRIPT,

Plataforma Host

- Microfocus Enterprise Server
- SQL Enterprise Server 2012
- Lenguajes de programación para procedimientos almacenados:
 - Microfocus Cobol
 - Transact-SQL
- Microfocus Enterprise Developer (Microfocus Visual COBOL) y Herramientas cliente de SQL server.

Otros

- Herramientas de diseño y creación de contenidos: InDesign, PhotoShop, Illustrator, Flash, Acrobat Profesional 7.0 como mínimo, Adobe LiveCycle Designer ES2, etc.
- Multimedia: Webcams, Windows media, Realplayer, Quick Time, FLV, etc.
- Indexación de páginas web: Google Site Search (GSS), motor de búsqueda de Sharepoint.
- Gestor de portales Liferay 6.2
- Gestor documental Alfresco (versión 4.2.5)

3.5 Modelo organizativo

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización necesaria para poder acometer con éxito el servicio solicitado.

3.5.1 Equipo de la empresa adjudicataria

Responsable del servicio ANS (gestión y control)

- Control y seguimiento de la totalidad de los servicios de desarrollo y mantenimiento bajo ANS cuya ejecución esté a cargo de la empresa adjudicataria.
- Centralizar y coordinar las relaciones con Lantik.
- Dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik, los informes de verificaciones realizadas.
- Garantizar que la documentación de las entidades generadas siguen las normas establecidas en Lantik y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos y del plazo de realización.
- Aseguramiento de la mejora continua.

Equipo Técnico:

- Creación y/o modificación de la programación de acuerdo a las necesidades.

- Realización y documentación de pruebas unitarias.
- Realizar las labores con apoyo específico de un **equipo especializado de MAQUETACIÓN/DISEÑO**.
- Análisis y diagnóstico de incidencias y problemas.
- Propuesta de soluciones.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.

3.5.2 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

- Puesta en marcha y cumplimiento del nivel de servicio.
- Disponer, gestionar y mantener actualizada la infraestructura local necesaria para la prestación del servicio.
- Analizar cada demanda y estimar el esfuerzo necesario para su ejecución incluyendo y detallando cada actividad.
- Facilitar a Lantik las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Lantik el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Lantik los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
- Incorporar semanalmente el avance de los trabajos realizados mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik
- En todos los casos, a no ser que se autorice expresamente y para un tema puntual, será obligatorio acudir con personal de Lantik a cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales.
- Garantizar la comunicación suficiente para que las personas responsables de Lantik mantengan el conocimiento funcional de las mismas.
- Asignar al servicio las personas técnicas que cumplan con el perfil profesional requerido.
- Nombrar un representante que se relacione con Lantik, de quien dependerá el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria en orden a obtener el máximo desempeño en la prestación del servicio.
- Alimentar los sistemas de información acordados para asegurar la calidad del servicio.

3.6 Control y Seguimiento

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y adoptar las medidas correctoras necesarias se realizarán reuniones periódicas.

3.6.1 Informes de Seguimiento

Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del servicio.

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik para el registro de incidencias, consultas y problemas, así como para la gestión de las peticiones asignadas y complementará la información de dichos sistemas con sus propias herramientas para elaborar estos informes, posibilitando el acceso de Lantik a la información empleada para su confección.

Estos informes preferiblemente se entregarán de forma que la información sea manipulable para poder obtener datos estadísticos.

Se contemplan los siguientes tipos de informes de periodicidad mensual:

- Informes de seguimiento
 - Relación detallada de consultas, incidencias, problemas y peticiones indicando por cada una de ellas las horas REALES dedicadas.
 - Desglose de peticiones abreviadas (nº y horas) frente al total de peticiones.
 - Otros que por interés puedan definirse.
- Informes del nivel de servicio
 - Resumen acumulado del nivel de servicio (mismos parámetros, pero anual).
 - Grado de cumplimiento de los indicadores.
 - Evolución anual, que recogerá la mayor parte de estos parámetros para cada uno de los meses del año transcurridos.
 - Otros que por interés puedan llegar a definirse.

3.7 Niveles del servicio

3.7.1 Indicadores de Servicio

Se han definido los siguientes indicadores:

- Servicio de Atención a consultas e incidencias.
- Servicio de Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo

Para cada indicador se detallan estos campos:

- Identificador (Id.): código que identifica el indicador.
- Descripción: descripción del indicador.
- Fórmula de cálculo: método para calcular el indicador.
- Plazo máximo: límite temporal para el cumplimiento del indicador.

- Periodicidad: frecuencia de cálculo del indicador.
- Penalización: el incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy urgente	Incidentes que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Lantik. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidentes que no impactan sobre el negocio o la imagen de Lantik pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
Normal	Incidentes que no impactan sobre el negocio o la imagen de Lantik y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como “Muy Urgente”.

No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por Lantik a prioridad “Urgente” o “Normal”.

3.7.1.1 Servicio de Atención a consultas e incidencias

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodi- cidad	Valor Objetivo	Penali- zación
%TRS	TRS: Tiempo Resolución petición de Soporte %TRS: Porcentaje de peticiones de soporte <u>finalizadas</u> (en el período) que han cumplido el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de peticiones <u>finalizadas</u> (en el período)..	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº peticiones resueltas en plazo / Nº total de peticiones) * 100	8 horas	Mensual	> 98%	Si

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

3.7.1.2 Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Desviación Máxima	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
%DTFE	DTFE: % Desviación de Tiempo Finalización de petición de Evolutivo/Adaptativo y Nuevo Desarrollo %DTFE: Porcentaje de peticiones <u>finalizadas</u> por debajo del máximo de desviación de plazo establecido sobre el total de peticiones <u>finalizadas</u> (período).	En el registro de peticiones, T. F. A. = $100 \times (\text{Fecha Entrega Petición} - \text{Fecha Prevista}) / \text{Plazo de Petición}$. $(\text{N}^\circ \text{ de peticiones finalizados por debajo del máximo de desviación de plazo establecido} / \text{N}^\circ \text{ total de peticiones}) \times 100$	10% sobre Fecha Entrega Prevista	Trimestral	> 98%	Si
%DHE	DHE: % Desviación de Horas de petición de Evolutivo/Adaptativo y Nuevo Desarrollo %DHE: Porcentaje de peticiones <u>finalizadas</u> por debajo del máximo de desviación de horas establecido sobre el total de peticiones <u>finalizadas</u> (período).	En el registro de peticiones, T. F. A. = $100 \times (\text{Horas Totales Petición} - \text{Horas Previstas}) / \text{Horas Totales Petición}$. $(\text{N}^\circ \text{ de peticiones finalizados por debajo del máximo de desviación de horas establecido} / \text{N}^\circ \text{ total de peticiones}) \times 100$	10% sobre Horas Previstas	Trimestral	> 98%	Si

Tanto la fecha estimada de entrega de una petición, como sus horas, se establecerán de forma consensuada entre Lantik y la empresa adjudicataria en función de la capacidad de carga mensual.

3.8 Calidad del Servicio

3.8.1 Objetivo

La gestión de la calidad de un servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones bajo ANS hace referencia al conjunto de técnicas, actividades y resultados que garanticen que se cumplen la normativa y estándares establecidos para el servicio.

3.8.2 Normativa

En la gestión de calidad del servicio ANS se tendrán en cuenta las normativas internas de Lantik y de la empresa adjudicataria.

En concreto, del sistema de gestión de calidad de Lantik se tendrán en cuenta los procedimientos del Departamento de Desarrollo e Innovación que se deban aplicar, así como las instrucciones técnicas asociadas.

En cada caso, Lantik definirá los procedimientos, instrucciones, metodologías, estándares, normativas, formatos, registros y herramientas a utilizar en la gestión de la calidad.

Con carácter general, Lantik facilitará a la empresa adjudicataria de ANS aquellos procedimientos e instrucciones de su sistema de gestión de calidad que sean de aplicación en el servicio. En su defecto, se hará preciso definir la sistemática de actuación a seguir.

Esta lista podrá variar en función de la evolución del sistema de gestión de calidad de Lantik y de las necesidades del servicio ANS.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

Los trabajos se iniciarán a la firma de contrato y tendrán una duración de tres años. Se estima como fecha orientativa de inicio el 1 de abril de 2017.

4.2 Prórroga

Los contratos serán prorrogables opcionalmente por un año hasta un máximo de dos años.

Para que la renovación surta efecto, Lantik, S.A. deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar el contrato. En el caso de prórroga los precios se aumentarán un 1,8% y 0,6% en la segunda, sobre el precio del año anterior.

Las horas de la prórroga de cada lote corresponderán a un tercio de las especificadas en este pliego.

4.3 Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de un año.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de Lantik, S.A. los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o entregas parciales.

La empresa adjudicataria se compromete a resolver las disfuncionalidades causadas por errores propios y no inducidas por otras aplicaciones o intervenciones externas sin cargo alguno para Lantik.

No obstante, cualquier producto que entregado por la empresa adjudicataria, sea modificado por un tercero, perderá de inmediato su garantía.

Cuando los nuevos desarrollos de una aplicación se pasan al ANS están en garantía durante un período mínimo de 1 año, derivándose los tickets a la empresa desarrolladora hasta su estabilización y siempre que no se hagan modificaciones sobre los mismos.

4.4 Características del servicio

4.4.1 Horario del servicio

El horario mínimo requerido del servicio todas las semanas del año, excluidos festivos en Bilbao, será:

INVIERNO (de lunes a jueves)

Periodos: del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de septiembre al 31 de diciembre.

Horario: de 8:00 a 18:00.

INVIERNO (viernes) y VERANO

Periodo: del 1 de julio al 31 de agosto y todos los viernes del año.

Horario: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

El tiempo de respuesta dentro del horario de servicio deberá ser inmediato. (Definido como el tiempo que pasa desde que se envía una comunicación y se recibe una respuesta.)

No obstante también se requiere una VENTANA de ATENCIÓN de 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de alguna persona responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido) será el doble de la hora estipulada con el importe de diseño técnico.

4.4.2 Tiempo estipulado para presentarse

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Lantik, en cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales si Lantik así lo requiriese en menos de 4 horas.

4.5 Penalizaciones

Se penalizarán los errores que se detecten en la catalogación de los tickets, tanto en la clase (consulta, incidencia, problema y petición) como en la tipología (Tipo: software, categoría: Apli*, elemento: código de aplicación), así como los estados incorrectos de los mismos (pendiente de terceros...), según la metodología de Lantik.

Si el % de tickets erróneos supera el 3% mensual se aplicará una penalización del 1% de las realizaciones mensuales, incrementándose esta penalización en 0,5% por cada 1% adicional de errores, no pudiendo superar el 5% del total de la facturación.

Para la obtención de este indicador se requerirá un mínimo de 100 tickets, de lo contrario, se acumularán durante los meses que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todo el periodo contabilizado.

Cuando haya que excluir un ticket o pedido del incumplimiento de un indicador, se deberá dejar constancia de la causa en el propio ticket o pedido.

En las reuniones de control del servicio, y sobre la base de los informes de nivel de servicio, se comprobarán las desviaciones respecto a los niveles de servicio establecidos, siendo objeto de penalizaciones en los términos que a continuación se establecen, una vez superado el periodo transitorio (Fase 1 de diagnóstico + Fase 2 de transferencia) establecido en un mes como máximo, y con periodicidad mensual.

Para calcular la penalización se aplicará la siguiente fórmula, en base a las desviaciones de los indicadores que no han alcanzado el nivel requerido:

% de Penalización = Suma de [(valor_requerido - valor_conseguido) x 100 x 2 / (nº indicadores * valor_requerido)]

para cada indicador, hasta un máximo del 15% de la realización mensual.

Ningún indicador puede penalizar individualmente más de un 5%. No se penalizará el incumplimiento de los indicadores de un periodo que no alcance el mínimo de 10 valores, en cuyo caso, se acumularán durante los periodos de medición sucesivos que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todos los periodos incumplidos.

Se aplicará una penalización de 300,00 euros (sin IVA) cada vez que el tiempo en presentarse en Lantik, en cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales sea superior al plazo máximo especificado por la empresa adjudicataria en el apartado de "Tiempo estipulado para presentarse".

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.

Todas y cada una de las no conformidades detectadas en cualquiera de los sitios webs certificados en Accesibilidad Web que gestiona Lantik, S.A., y descubiertas por la Entidad Certificadora en sus auditorías, serán consideradas motivo para que Lantik, S.A. pueda penalizar, si así lo considera, con 1.000 € (sin IVA) por cada no conformidad detectada. Así mismo, el coste de la corrección de estas no conformidades será asumido por parte de la empresa desarrolladora de los trabajos.

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.

4.6 Metodología y documentación

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik relativos al servicio demandado.

No obstante, las propuestas deberán incluir una explicación de la metodología que propone la empresa licitadora para poder desarrollar el proceso de forma global.

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik en lo relativo a la documentación.

4.6.1 Modelo de gestión

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

Modelo Organizativo

La empresa licitadora presentará la estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio.

En ella se incluirán las líneas generales de la composición del equipo de trabajo describiendo la estructura organizativa del mismo en función de los servicios y actividades a desempeñar.

Modelo Operativo

La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento.

En la propuesta de funcionamiento por cada tipo de servicio (Mnto. básico y Mnto. evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo) y en una sola hoja a modo de ESQUEMA gráfico se debe reflejar el modelo operativo (procedimiento a seguir) en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Lantik y por parte de la empresa licitadora, identificando las herramientas (de Lantik o propias) que se utilizarán para cada una de ellas

Gestión del Servicio

La empresa licitadora será responsable de proporcionar de forma periódica los informes de nivel de servicio acordados y que serán utilizados en las reuniones de calidad y seguimiento convocadas.

La empresa licitadora deberá indicar la composición de los órganos de gestión que participarán en los comités de control establecidos.

Si la empresa licitadora tuviera previsto incorporar herramientas propias para realizar el seguimiento del servicio se deberá incorporar la información detallada a continuación, así como el grado de accesibilidad a las mismas por parte de Lantik para consultar el estado de los trabajos y las métricas que en ellas se registren.

- Nombre de la herramienta:
- Plataforma en la que funciona:
- Razones para su utilización:
- Valor añadido que aportaría:
- Posibilidad de acceso desde Lantik:
- Requisitos de conexión:

Informes de Servicio

Los niveles de servicio, fijados de acuerdo a los indicadores de servicio, constituirán el marco de referencia para realizar el seguimiento del grado de cumplimiento del servicio.

Los informes se elaborarán y distribuirán de acuerdo a la periodicidad marcada en el elemento de servicio correspondiente y serán revisados por las partes hasta su completo entendimiento y consenso. Para la revisión y aceptación de contenidos se efectuarán aquellos chequeos que se estimen oportunos.

La empresa licitadora deberá proponer modelos de informes de seguimiento del Servicio.

4.7 Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá factura al final de cada mes, en función de los trabajos entregados y validados por Lantik, diferenciando los servicios realizados: mantenimiento básico por un lado (nº de consultas y nº de incidencias no ligadas a problemas) y mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo por otro.

Lantik, S.A. realizará el pago de la factura en los 30 días siguientes a la fecha de recepción de dicha factura, a conformidad.

4.8 Criterios de adjudicación

Para la adjudicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración:

4.8.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica:

Para los lotes 1, 2, 3 y 4: hasta un máximo de 80,34 puntos

Se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 10 puntos cada 0,5 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 80 puntos.

Tras adquirir los 80 puntos se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 0,0001 puntos cada 0,01 euros de mejora o proporcional.

Perfil	Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Aportación a tarifa máxima calculada (Euros)
Programación	38,00	78,00	29,64
Diseño técnico	42,00	22,00	9,24
Precio/hora ponderado			38,88

Para el lote 5: hasta un máximo de 80,37 puntos

Se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 10 puntos cada 0,5 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 80 puntos.

Tras adquirir los 80 puntos se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 0,0001 puntos cada 0,01 euros de mejora o proporcional.

Perfil	Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Aportación a tarifa máxima calculada (Euros)
Programación	38,00	17,00	6,46
Diseño técnico	42,00	83,00	34,86
Precio/hora ponderado			41,32

Criterio Nivel de servicio: hasta un máximo de 3 puntos

- TRS (1 punto): se podrá mejorar en un punto el % de cumplimiento, siendo este el 99% y se puntuará con 1 punto.
- DTFE (1 punto): se podrá mejorar en un punto el % de cumplimiento, siendo este el 99% y se puntuará con 1 punto.
- DHE (1 punto): se podrá mejorar en un punto el % de cumplimiento, siendo este el 99% y se puntuará con 1 punto.

Criterio Horario del servicio: hasta un máximo de 4 puntos

Se puntuará con 0,5 puntos cada media hora de mejora dentro de la siguiente franja horaria:

INVIERNO (de lunes a jueves): de 7:30 a 19:30.

INVIERNO (viernes) y VERANO: de 7:30 a 16:30.

Criterio Reducción del “Tiempo estipulado para presentarse”: hasta un máximo de 2 puntos

Se puntuará con 1 punto a la empresa que se comprometa a presentarse en un tiempo máximo de 2 horas desde el aviso y con 2 puntos a la empresa que se comprometa en presentarse en un tiempo máximo de 1 hora desde el aviso o proporcional.

Para realizar la adjudicación, será requisito imprescindible rellenar correctamente la siguiente tabla e incluirla en el **Sobre B**. En caso contrario, se podrá desestimar la oferta presentada.

Criterios cuantificables automáticamente	Valor total con mejoras
TRS	
DTFE	
DHE	
Horario del servicio	
Tiempo estipulado para presentarse	

4.8.2 Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C

Criterio Propuesta técnica:

Para los lotes 1, 2, 3 y 4: hasta un máximo de 10,66 puntos

Se puntuarán la presentación, metodología y organización (modelo de gestión), transferencia del conocimiento, plazo de las fases 1, 2 y 4, herramientas para la calidad del servicio, etc. Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 6 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

Para el lote 5: hasta un máximo de 10,63 puntos

Se puntuarán la presentación, metodología y organización (modelo de gestión), transferencia del conocimiento, plazo de las fases 1, 2 y 4, herramientas para la calidad del servicio, etc. Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 6 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

La adjudicación se hará a aquella oferta que sumando los puntos obtenidos en los apartados anteriores (4.8.1 y 4.8.2), resulte superior.

4.9 Equipo de proyecto

El equipo de proyecto estará compuesto como mínimo por los perfiles indicados en el Informe de Requerimientos de Solvencia Técnica.

La empresa adjudicataria podrá añadir los perfiles que considere necesarios para la correcta ejecución del servicio.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato deberá notificarse previamente a Lantik, S.A. y contar con la autorización expresa del Departamento de Desarrollo e Innovación.

4.10 Control de los trabajos

La empresa licitadora, en el ejercicio de una actividad empresarial propia, contará con patrimonio, instrumentos, maquinaria y organización estables y mantendrá a sus trabajadores dentro de su ámbito de poder de dirección, conservando respecto a ellos los derechos, obligaciones, riesgos y responsabilidades inherentes a su condición de empleador, aunque se coordinen con Lantik S.A., pudiendo ésta incluso facilitar cierto equipamiento común (servidores informáticos,...) para su labor, cuando sea necesario el traslado de sus empleados a Lantik, S.A. para poder ejercer la actividad, no enervando todo ello el que la empresa licitadora ejerza las funciones inherentes a su condición de empresario, al existir una justificación técnica, objetiva y razonable de las condiciones del trabajo a desarrollar para dar cumplimiento al objeto del contrato.

Corresponderá a la empresa licitadora la negociación y pago de los salarios a los miembros del equipo, la concesión a los mismos de los permisos, licencias y vacaciones, la gestión de las sustituciones, respetando la cobertura de los servicios exigida e informando de ello a Lantik, S.A. y la vigilancia del efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, de Seguridad Social y en general de todas las que legalmente correspondan. Para ello, la empresa licitadora nombrará un interlocutor para la gestión de este contrato.

Para el control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- Los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa contratada mediante conexión con los ordenadores de Lantik. Los equipos, licencias, comunicaciones (incluso con la red de Lantik) y desplazamientos necesarios del personal de la empresa serán a cargo de la empresa contratada.
- Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.
- A lo largo del contrato y mensualmente se definirán las tareas a realizar. No obstante, las personas responsables de los proyectos de Lantik podrán modificar (con la conformidad de la empresa contratada) dichas tareas. Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria accederá a las tareas planificadas mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik, en

cualquier momento, para visualizar los trabajos que se le han solicitado. En dicho sistema y semanalmente la empresa contratada deberá ir incorporando los trabajos realizados.

4.11 Confidencialidad

La empresa contratada se obliga a guardar secreto sobre la información y documentación proporcionada o confiada a su personal, o que llegue a su conocimiento como consecuencia de la realización del trabajo. A la firma de contrato se formalizará un anexo de Acuerdo Confidencialidad.

La contravención de esta cláusula será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

4.12 Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Lantik, S.A. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Lantik, S.A., quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional. A estos efectos tendrán la misma consideración todas las adaptaciones o adiciones realizadas por la empresa adjudicataria a un software propiedad de Lantik, dentro del ámbito del presente ANS.

Todo software de aplicación, operativo, o cualquier otro cuya propiedad intelectual o industrial corresponda o haya sido licenciado a la empresa adjudicataria por terceros o que haya sido desarrollado y adquirido por la empresa adjudicataria y utilizado en la prestación de los servicios objeto del presente ANS será, y seguirá siendo, propiedad de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Lantik.

La empresa adjudicataria garantizará a Lantik que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por tanto se obliga a dejar indemne a Lantik de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

4.13 Oferta (estructura)

La estructura básica de las ofertas a presentar por parte de las empresas interesadas en lo que a la parte técnica se refiere deberá constar al menos de los siguientes apartados:

Sobre A: Solvencia Técnica

- Cuadros y resúmenes
- Certificación (I), (II) y (III)
- Currículos (del equipo propuesto para prestar el servicio)

Sobre C: Oferta Técnica

- Introducción (Lote al que se presenta)
- Descripción servicio

- Información funcional / Entorno tecnológico / Control de calidad de los trabajos
- Modelo organizativo
- Modelo operativo por cada tipo de servicio
- Metodología (fases y documentos asociados)
- Gestión del servicio: propuesta de informes de servicio/seguimiento
- Asignación de perfiles a la estructura
- Periodo de transición (forma y plazo para entrar en explotación, fases 1 y 2) y Entrega (fase 4).

4.14 Subcontratación

La celebración de subcontratos estará sometida al cumplimiento de las reglas establecidas en el artículo 227 del TRLCSP así pues, en caso de que no se indique ningún límite en este apartado, el proveedor podrá subcontratar hasta un porcentaje que no exceda del 60% del importe de adjudicación.

4.15 Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en Lantik S.A.

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

4.16 Seguridad de la información

Para la securización de la información se deben cumplir los siguientes apartados:

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

El contrato a firmar entre el tercero y Lantik, contendrá al menos:

- a) Una cláusula de confidencialidad,
- b) El reconocimiento explícito por parte del tercero del conocimiento y compromiso de cumplimiento de la Normativa de Seguridad y Código de Conducta Informático para empresas proveedoras.

El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en Lantik, previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo, de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá conocer y cumplir la Normativa de Protección de Datos de Carácter Personal de Lantik, S.A., disponible, a través del perfil del contratante:

["Norma Interna NCS-1/6 "Cláusulas LOPD con acceso a datos. de los que Lantik es encargado de tratamiento"](#)

Asimismo Lantik deberá tramitar la autorización [Formato LOPD -Permiso de autorizaciones tratamiento datos](#) a la que hace referencia la [Instrucción IDS 1/10 - Acceso a datos de Producción](#)

4.16.2 Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación

Lantik 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.

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Producción de Lantik, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados a la mayor brevedad.

4.16.4 Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para empresas proveedoras"

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir, a requerimiento del Dpto. de Producción de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para empresas proveedoras.

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

A requerimiento del Dpto. de Producción de Lantik, la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base a una de las norma de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como la ISO 27001.

4.16.6 Medidas de seguridad y compromisos del adjudicatario en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los

Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

4.16.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto

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

- Niveles de disponibilidad de los elementos (personas, equipos...) ofertados para el servicio, en el caso de que no se indique niveles de servicio mínimos requeridos
- Persona interlocutora por parte de la empresa proveedora en caso de incidentes de seguridad
- Procedimiento de notificación y aprobación de cambio en el servicio o proyecto contratado.
- En el caso que se indique que para el servicio o proyecto contratado son necesarios niveles de servicio mínimos, bien por sus propias características o por el impacto en servicios que preste Lantik con compromisos de nivel de servicio, se deberán presentar evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora...) que garantice que se cumplan esos niveles de servicio”.

4.16.8 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 del Dpto. de Producción de Lantik, 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 formulario correspondiente que le será entregado, por la persona responsable del servicio o proyecto por parte de Lantik.

4.16.9 Evidencias del buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación

La empresa adjudicataria del servicio deberá evidenciar a requerimiento del Dpto. de Producción de Lantik, el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad física establecidas en el objetivo de control 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 Producción de Lantik a la mayor brevedad.

4.16.10 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá en la firma del contrato a mantener actualizada y libre de vulnerabilidades de seguridad la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

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

Miren Abrisketa / Xabi Azumendi

Lantik S.A.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

miren.abrisketa@bizkaia.net / javier.azumendi@bizkaia.net

Teléfono: 94 4068900

Firmado:

Valentin García

Jefe del Departamento de Desarrollo e Innovación



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.