5107 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 5

2 OBJETO 5

3 PRESUPUESTO 5

4 ESPECIFICACIONES 6

4.1 Requisitos técnicos mínimos requeridos 6

4.2 Requisitos funcionales mínimos requeridos 6

4.3 Suscripciones base requeridas 8

4.4 Puesta en Producción 8

4.5 Características del Soporte y mantenimiento 9

Nivel de Servicio 9

4.6 Servicios profesionales de consultoría de fabricante sin compromiso por parte de Lantik, S.A. M.P. 10

4.7 Nuevos elementos 10

5 CONDICIONES PARTICULARES 11

5.1 Plazo de entrega 11

5.2 Penalizaciones 11

5.3 Garantía 11

5.4 Forma de pago 11

5.5 Criterios de adjudicación 12

Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 12

Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 14

5.6 Subcontratación 14

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5.7 Perspectiva de género 14

5.8 Seguridad de la información 15

A. Deber de confidencialidad 15

B. Medidas de seguridad 17

C. Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación 19

D. Documentación 19

E. Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik 19

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

G. Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación 20

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

I. Subcontratación 21

J. Mantenimiento y afección al servicio 21

K. Coordinación en caso de incidentes y desastres 22

M. Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto 25

N. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 25

O. Monitorización de las conexiones remotas 25

P. 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 25

Q. Teletrabajo 25

R. Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) 26

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Resolución del Contrato 30

Fuero 30

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 ANTECEDENTES

LANTIK S.A. M.P. cuenta con un sistema corporativo basado en la solución Global Suite del fabricante Audisec, que permite la gestión de la Seguridad en lo relativo a RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), GRC (Gobierno, Riesgo y cumplimiento penal) y ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

Para garantizar la total compatibilidad con el sistema corporativo de Global Suite de Lantik S.A.M.P., se requiere adquirir el módulo de Canal de denuncias del sistema corporativo de Global Suite para cubrir con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

2 OBJETO

El objeto del presente expediente es la contratación de:

- Módulo de canal de denuncias de Global Suite.
- Soporte y mantenimiento del fabricante de la solución por un periodo de 1 año.
- Servicios profesionales del fabricante de la solución para su puesta en Producción.
- Servicios profesionales para consumir bajo demanda, de una persona consultora de la fabricante especializada en la solución.
- Posibilidad de adquisición de nuevas suscripciones del módulo del canal de denuncias.

3 PRESUPUESTO

El precio total no podrá ser superior a: Importe neto 214.000 euros. IVA (%) 21. Importe total 258.940 euros.

El importe máximo se reparte de la siguiente forma:

- 13.700 € IVA no incluido, para las suscripciones base del módulo de canal de denuncias con soporte y mantenimiento para un periodo de 1 año.
- 8.100 € IVA no incluido, para servicios profesionales de fabricante para puesta en producción.
- 24.200 € IVA no incluido, a consumir bajo demanda para nuevas suscripciones del módulo de canal de denuncias.
- 168.000 € IVA no incluido, a consumir bajo demanda en servicios profesionales de consultoría de un consultor del fabricante especializado en la solución.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Deberá enviarse desglosado por conceptos: suscripciones, servicios profesionales y puesta en marcha.

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

4.1 Requisitos técnicos mínimos requeridos

La solución deberá ser desplegada bajo el siguiente entorno tecnológico:

- Integración con Microsoft Active Directory con acceso a la solución mediante SSO o usuarios locales de la solución con autenticación MFA.

4.2 Requisitos funcionales mínimos requeridos

La solución debe contar como mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Debe cumplir y garantizar confidencialidad, anonimización de las denuncias, acuse de recibo tal como recoge en:
  - Directiva Europea 2019/1937.
  - ISO 37002 sobre sistemas de gestión de denuncias.
  - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Aplicable sólo a España.
  - Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Debe ser una herramienta responsive, para que el denunciante pueda acceder a través de cualquier dispositivo, y multiidioma como mínimo en euskera y castellano.
- Debe permitir servir el canal web denuncias bajo un subdominio de bizkaia.eus.
- Debe garantizar la seguridad y confidencialidad como mínimo:
  - Comunicaciones cifradas
  - BBDD de la solución cifradas.
- Debe soportar multientidad, permitiendo una estructura matricial.
- Debe permitir la gestión de la caducidad de las denuncias en el plazo recogido por la ley.
- Debe permitir autenticación mediante:
  - Usuarios locales de la solución con MFA (autenticación de doble factor).
  - Integración con directorio activo:
    - Acceso a la solución mediante SSO.
    - Sistema de autorizaciones/roles debe permitir la utilización de los usuarios/grupos de directorio activo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

        - Multidominio: Cada entidad se puede integrar con un directorio activo diferente.

- Configuración y personalización
    - Debe permitir la personalización del canal de denuncias, formularios, logos, texto, forma/preguntas a plantear al denunciante, etc.
    - La recogida de la información debe cumplir con la normativa RGPD.
- Como mínimo debe incluir las siguientes funcionalidades para la gestión de permisos y autorizaciones:
    - Debe contar con un sistema de roles y permisos.
    - Debe permitir acotar el acceso a nivel de entidad.
    - Debe permitir a los administradores generales acceder al contenido completo de todas las entidades.
    - Debe permitir parametrizar la posibilidad de que cada entidad pueda configurar o no su parte de la herramienta.
    - Debe permitir limitar a las entidades los menús de la herramienta.
    - Debe permitir auditoría a través de un log de accesos y de acciones de solo lectura.
- Funcionalidad mínima para administradores y gestores del canal de denuncias
    - Debe contar con un panel de mando con cuadro de mando por tipología de denuncias.
    - Debe permitir la creación de flujos para la recogida y gestión de las denuncias.
    - Debe permitir notificaciones personalizadas por ejemplo un correo electrónico al gestor del canal por cada denuncia nueva o interacción de la denuncia.
    - Debe permitir solicitar información al denunciante o añadir comentarios.
    - Asignación de gestores
    - Como mínimo debe permitir adjuntar archivos del tipo: pdf, word, excel, audio, imágenes , video.
    - Posibilidad de eliminar denuncia dejando traza en log de auditoría.
    - Debe permitir la descarga de un informe preconfigurado con los detalles de la denuncia, acciones realizadas y anonimizar datos personales de la denuncia.
    - Debe contar con la posibilidad de comentarios internos entre los gestores o para el denunciante.
- Funcionalidad mínima para denunciantes
    - Gestión del consentimiento y aceptación de condiciones.
    - Recogida de datos mediante campos personalizables: categoría, fecha, hora, campos desplegables, obligatorios, opcionales, etc.
    - Como mínimo debe permitir adjuntar archivos del tipo: pdf, word, excel, audio, imágenes , video.
    - Debe permitir la anonimización de la denuncia.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Debe poder permitir la gestión de la notificación del acuse de recibo en el plazo de 7 días. En el caso de los denunciantes no anónimos por correo electrónico y para el caso de denunciantes anónimos a través del portal.
- Debe permitir de que el denunciante pueda acceder al portal para la trazabilidad y gestión de las denuncias que haya interpuesto mediante el uso de credenciales para dos supuestos:
    1. Denunciante anónimo: usuario y contraseña autogenerados y presentados en el portal cuando finaliza la denuncia.
    2. Denunciante no anónimo: envío de correo electrónico para la generación de las credenciales. Debe permitir configurar la política de contraseñas por el administrador.

- La solución debe garantizar mediante logs y trazabilidad de todo el proceso que la denuncia se ha atendido en plazos y forma ante requerimientos de un juez en caso de que la denuncia tenga recorrido penal.

4.3 Suscripciones base requeridas

Por un importe máximo de 13.700 € IVA no incluido, se requiere la contratación de las suscripciones necesarias para la gestión del canal de denuncias en la Diputación Foral de Bizkaia y 34 entidades forales, para un máximo de 5 usuarios gestores por canal de denuncia y un número ilimitado de denuncias.

Soporte y mantenimiento de fabricante por un periodo de 1 año.

	Número de entidades
Modulo canal de denuncias	35

4.4 Puesta en Producción

Por un importe máximo de 8.100 € IVA no incluido, se requiere la contratación de servicios profesionales del fabricante para la realización de, al menos, las siguientes tareas:

- Despliegue en entorno de Producción que determine Lantik, S.A. M.P.
- Implantación de la solución en la Diputación Foral de Bizkaia y 34 entidades.
- Formación a nivel de gestor del canal de denuncias.

Deberá incluir la siguiente documentación:

- Definición del proyecto.
- Fases de la implantación. Se definen las diferentes fases requeridas para la implantación.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Documentación relativa a la configuración de la solución.
- Manuales de formación para administradores y gestores de los canales de denuncia.

4.5 Características del Soporte y mantenimiento

El soporte y mantenimiento del fabricante como mínimo incluirá:

- Portal web de soporte para gestión de incidencias
- Asistencia por correo electrónico.
- Actualizaciones funcionales, correctivos y evolutivos, incluyendo cambios normativos.
- Mantenimiento de la solución a través de conexión remota.
- Horario del soporte: 8x5 Next Business Day, de 9:00 a 17:00.

Será requisito imprescindible adjuntar en la oferta los datos de acceso a todos ellos.

Nivel de Servicio

SEVERIDAD	ALCANCE	TIEMPO DE RESPUESTA
L1	El sistema de producción se ha detenido completamente o no está disponible Incidente de seguridad que provoca que el sistema de producción no esté disponible o se detenga completamente.	14 Horas
L2	Alteración o error grave en el funcionamiento y rendimiento del entorno productivo Operaciones de producción afectadas, aunque el sistema de producción no está detenido; operan los productos, pero de forma seriamente restringida Cualquier tipo de Incidente de seguridad de los descritos en este documento que provoque que el producto opere de forma restringida, y/o con una alteración grave en su funcionamiento.	18 Horas
L3	Una incidencia que afecta a una funcionalidad concreta de GlobalSUITE® o a un perfil concreto de usuario; la mayoría de las funciones siguen disponibles Cualquier tipo de Incidente de seguridad de los descritos en este documento que afecte a una funcionalidad concreta de GlobalSUITE®	24 Horas

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

L4	Incidencia menor o cuestión que no afecta a la normal operación del producto Cualquier tipo de Incidente de seguridad de los descritos en este documento que no afecta a la operación normal del producto, pero se considera sospechoso	72 Horas

4.6 Servicios profesionales de consultoría de fabricante 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 168.000 € IVA no incluido, a consumir en servicios de Consultoría de un consultor de fabricante especializado en la solución, bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P. con unos importes máximos de:

- 100,00 €/hora presencial máximo-sin IVA.
- 100,00 €/hora remoto máximo-sin IVA.

Las empresas licitadoras deberán incluir en la oferta, el importe del precio hora como mínimo el siguiente perfil:

- Analista Funcional

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

La mano de obra, los desplazamientos, dietas y otros conceptos referentes a los técnicos que se desplacen a las instalaciones de Lantik estarán incluidos en el precio/hora del técnico ofertado.

4.7 Nuevos elementos

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 24.200 € IVA no incluido, para el suministro de nuevas suscripciones del módulo de canal de denuncias, a consumir bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P. aplicando los importes unitarios especificados:

Elementos	Precio unitario máximo IVA no incluido
Suscripción Canal de Denuncias	216 €

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

El periodo para el suministro e instalación del módulo de canal de denuncias tendrá como fecha límite para su puesta en producción el 13 de junio de 2023 pudiéndose posponerse por decisión de Lantik S.A.M.P.

El periodo vigencia del contrato será de 1 año a contar desde la firma del contrato.

El periodo de vigencia del contrato podrá finalizar por mutuo acuerdo entre las partes o por cancelación por parte de Lantik S.A.M.P. con un aviso previo de dos meses.

5.2 Penalizaciones

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

Cualquier incumplimiento en el plazo de puesta en producción conllevará una penalización del 1% del importe de servicios de puesta de Producción (apartado 4.4).

Cualquier incumplimiento de los tiempos establecidos o mejorados por el adjudicatario en el apartado “4.5 Características del soporte y mantenimiento”, conllevará una penalización de 100,00 € 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.

5.3 Garantía

Garantía mínima de 1 año para los trabajos realizados en el apartado 4.6 Servicios profesionales de consultoría.

5.4 Forma de pago

- Suscripciones

  La facturación se realizará, tras la recepción y puesta en Producción de las suscripciones y visto bueno de Lantik, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Servicios de puesta en producción

  La facturación se realizará tras la finalización de la puesta en producción y visto bueno de Lantik, 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 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.

- Nuevas suscripciones Canal de Denuncias
  Suscripciones Canal de Denuncias
  La facturación se realizará tras la recepción de las licencias y visto bueno de Lantik, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

5.5 Criterios de adjudicación

Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

➢ **<u>Valoración económica *hasta un máximo de hasta un máximo de 90 puntos:*</u>**

- Se valorará con hasta un máximo de **67,83 puntos: Suscripciones base requeridas** (apartado 4.3).

  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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Se valorará con hasta un máximo de **10 puntos: Puesta en Producción** (apartado 4.4)

  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

$P_{máx}$: La máxima puntuación posible para el criterio

- Se valorará hasta un máximo de **6,085 puntos**: **Importe unitario hora para horario remoto** (apartado 4.6)

Descripción	Importe (sin IVA)
Importe máximo (sin IVA) Horario remoto	100 €

Se podrá mejorar el precio presentado y se puntuará con 0,4 puntos cada 1,00 euro de mejora o proporcional, hasta un máximo de 6 puntos.

Tras adquirir los 6 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 0,085.

- Se valorará hasta un máximo de **6,085 puntos**: **Importe unitario hora para horario presencial** (apartado 4.6)

Descripción	Importe (sin IVA)
Importe máximo (sin IVA) Horario presencial	100 €

Se podrá mejorar el precio presentado y se puntuará con 0,4 puntos cada 1,00 euro de mejora o proporcional, hasta un máximo de 6 puntos.

Tras adquirir los 6 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 0,085.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

➢ **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.

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/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C

No existen criterios de valoración no cuantificables automáticamente.

5.6 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.

5.7 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere,

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

5.8 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,

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

B. Medidas de seguridad

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

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

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

El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de licencias o derechos de autor, propiedad de la parte que revele la información. El receptor de la información se compromete a no copiar, reproducir, ni por

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Transmitir a Lantik S.A. M.P., el cumplimiento de los requisitos y medidas de seguridad requeridos, realizando en caso necesario, las salvedades u observaciones que pudieran ser oportunas.

- En su caso, atender a las peticiones realizadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P., en materia de mantenimiento.

- Comunicar con antelación a la persona responsable de Lantik S.A. M.P., de cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de la entidad.

- Comunicar a la persona responsable de Lantik S.A. M.P., cualquier incidente de seguridad de la información que se produzca a la mayor brevedad.

- Atender a las instrucciones dadas por Lantik S.A. M.P., en caso de que se produzca un incidente de seguridad de la información o desastre.

- Proporcionar la documentación o evidencias que sean necesarias para acreditar el cumplimiento del presente contrato.

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

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

D. Documentación

En caso de que la empresa adjudicataria preste en el ámbito del contrato un producto o servicio soportado por sistemas de información propios, deberá proporcionar a requerimiento de Lantik S.A. M.P. la información necesaria sobre la arquitectura de seguridad de dicho sistema de información, con el objeto de facilitar a esta el cumplimiento de sus obligaciones.

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

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

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

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

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

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

Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el Real Decreto 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.).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

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

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Con carácter general, la empresa adjudicataria aplicará las medidas de seguridad correspondientes a un sistema de información de categoría MEDIA, según lo establecido en el Anexo II del Real Decreto 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.

I. Subcontratación

En caso de exista una cadena de subcontratación para la prestación del producto o servicio, la empresa adjudicataria deberá disponer de una documentación que detalle claramente los elementos que forman parte de la cadena de subcontratación, así como las implicaciones derivadas de cualquier cambio o modificación que pueda sufrir algún eslabón de dicha cadena, todo ello previo conocimiento y aceptación por Lantik S.A. M.P. Si el producto o servicio objeto de contrato está sujeto al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad según lo estipulado en el punto “Evidencia de buenas prácticas de seguridad acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información en el entorno de prestación”, la empresa adjudicataria deberá asegurar que los sistemas de información de las empresas subcontratadas son conformes con el Esquema Nacional de Seguridad en lo que respecta a los servicios que afecten a Lantik S.A. M.P., por lo que el contenido del presente documento resultará asimismo de aplicación a la cadena de suministro de la empresa adjudicataria.

J. Mantenimiento y afección al servicio

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la empresa adjudicataria.

- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable del servicio de Lantik S.A. M.P. para cualquier actuación en la que se puedan ver afectados los sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P.

- La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito y con antelación suficiente a la persona responsable de servicio de Lantik S.A. M.P. cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de Lantik S.A. M.P. La comunicación incluirá la previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora prevista de actuación, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad. Estas actuaciones deberán ser aprobadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P. de forma previa a su ejecución.

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

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

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

- Hora de comunicación de inicio y hora de comunicación de finalización.

- Tiempos de resolución.

- Conclusiones y mejora.

En caso de que así lo requiera Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria proporcionará:

- Informe donde se detallen las actuaciones realizadas y, en su caso, las deficiencias detectadas y plan de corrección.

- Mecanismo para hacer seguimiento de todas las incidencias de mantenimiento tanto preventivo como correctivo.

K. Coordinación en caso de incidentes y desastres

En caso de que la empresa adjudicataria tenga acceso a la información de Lantik S.A. M.P. o información que trate Lantik, S.A. M.P o su actuación pueda afectar a los servicios de la entidad, debe atenerse a lo indicado en la presente cláusula en caso de que se produzca una incidencia de seguridad, entendiendo como tal, cualquier acción desarrollada a través del uso de redes de

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

En cualquier caso, la resolución de un incidente de seguridad, especialmente cuando sea de peligrosidad alta o superior, requerirá la participación de la empresa adjudicataria de los servicios afectados para evaluar el impacto de la incidencia y adoptar las medidas necesarias de contención, mitigación, respuesta y recuperación.

Estas actividades, por su especialización, podrán requerir el concurso de su CSIRT de referencia, en este caso el CCN-CERT del Centro Criptológico Nacional especialmente cuando el incidente hubiere afectado a sistemas que traten información de naturaleza administrativa o datos de los ciudadanos administrados. Dicha respuesta deberá gozar por tanto de las preceptivas medidas de seguridad y confidencialidad de la actuación administrativa que exige el art. 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y que obliga a que tal conocimiento solo pueda extenderse a un organismo de las administraciones públicas, como el Centro Criptológico Nacional.

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

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

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

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

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

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

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

   En caso de imposibilidad de cumplimiento del plazo establecido, la empresa adjudicataria realizará un requerimiento de prórroga debidamente justificado a Lantik S.A. M.P. quien, en su caso, podrá conceder o rechazarlo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Cuando sea necesario, para el proceso de restitución y transferencia tecnológica la empresa adjudicataria presentará una planificación detallada, contemplando los medios que serán empleados, las acciones de contingencia diseñadas y los riesgos que pudieran presentarse en el proceso. Cuando sea necesario, y especialmente cuando existiera una nueva entidad adjudicataria, se incluirá el periodo de transición destinado a la gestión organizada del proceso de transferencia y restitución.

Esta cláusula será obligatoria cuando la finalización del servicio fuera anticipada, siendo responsabilidad de la entidad adjudicataria saliente, una transferencia y restitución ordenada.

M. Normativa de 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".

N. 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.

O. 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.

P. 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.

Q. 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

R. Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

En el caso de que el contrato contemple el uso Cuando el contrato contemple el uso de sistemas cloud

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Acorde a lo establecido en el RD 311/2022 por el que se regula es Esquema Nacional de Seguridad, el servicio en la nube debe contar con una certificación de seguridad reconocida por el ENECSTI.

En caso de que exista un Perfil de Cumplimiento Específico aprobado por el CCN para el servicio proporcionado, Lantik S.A. M.P. podrá acogerse a este, siendo entonces de aplicación la declaración de aplicabilidad asociada a este perfil en concreto.

Asimismo, si el servicio cloud es on premise la empresa adjudicataria deberá cumplir lo establecido en la Guía CCN-STIC-858 Implantación de sistemas SaaS en modo local (on-premise). De este modo, deberá aportar los siguientes documentos:

- Guía de instalación (dirigida a administradores).
- Guía de uso seguro (dirigida a usuarios).
- Guía de relación entre empresa proveedora y Lantik S.A M.P.

AA. Declaración de ubicación

Tal y como se establece en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, considerando la naturaleza del servicio, la empresa adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la empresa adjudicataria identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto del contrato, durante la vigencia del mismo, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción.

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, a Lantik S.A. M.P.

BB.Servicio asociado a la verificación electrónica de la identidad y tratamiento de datos de los tipos descritos en el artículo 46bis de la Ley 40/2015

Considerando lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el caso de que el servicio licitado por Lantik S.A. M.P. incluya un sistema de identificación mediante clave concertada a los efectos de lo descrito el artículo 9.2c) de la precitada ley, será necesario que la empresa adjudicataria incluya o facilite la identificación de la ubicación y prestación del servicio, así como los recursos técnicos que vayan a ser asignados para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión, los cuales solo podrán estar ubicados en el territorio de la Unión Europea, según lo dispuesto en el artículo 122.2c) de la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público. Cuando estuvieran implicadas categorías especiales de datos, según lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), la ubicación se circunscribirá al territorio nacional.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Asimismo, considerando lo dispuesto en el artículo 46 bis de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en los casos en que el servicio licitado por Lantik S.A. M.P. afectara a datos relativos al censo electoral, padrones municipales de habitantes y otros registros de población, datos fiscales relacionados con tributos propios o cedidos y datos de las persona usuarias del Sistema Nacional de Salud, será necesario que la entidad adjudicataria comunique a Lantik S.A. M.P. la ubicación y prestación del servicio, que solo podrá prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.

A todos los efectos, cuando el servicio licitado permitiera la subcontratación, esta quedará sometida en idénticos términos a lo descrito. Por ello, será necesario declarar expresamente la localización de los servicios o recursos concernientes a los procesos subcontratados. Cuando existieran varios subcontratados, será necesario declararlo de cada uno de ellos, de manera individualizada.

Cuando el contrato ya hubiera sido adjudicado, y existiera una modificación que afectara a la ubicación o prestación del servicio, incluyendo cambios en la subcontratación, deberán ser comunicados sin demora, a Lantik S.A. M.P. identificando claramente los cambios producidos, quedando esta facultada para resolver el contrato.
La empresa adjudicataria será a todos los efectos responsable directo de los incumplimientos derivados de tal subcontratación y de las obligaciones declaradas.

CC. Gestión de copias de seguridad y restauración de datos

La empresa adjudicataria deberá disponer de los mecanismos necesarios para implementar una política de respaldo y de pruebas de recuperación que contemplen como mínimo los siguientes requisitos:

- Identificación del alcance de los respaldos.
- Política de copias de seguridad.
- Medidas de cifrado de información en respaldo.
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo.
- Realización de pruebas de restauración.
- Traslado de copias de seguridad (si aplica).

DD. Medidas de continuidad del servicio o proyecto

La empresa licitadora deberá disponer de un Plan de Continuidad para el servicio que garantice que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio especificados en el pliego técnico. Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato e incluirá:

- La identificación y descripción de los medios alternativos planificados para la provisión de los servicios, personal alternativo, existencia o planificación de instalaciones y medios de comunicación alternativos, etc.
- Realización de, al menos, una prueba de recuperación anual.
- Actualización de la documentación del plan de recuperación ante desastres tanto como sea necesario.

Bajo requerimiento de Lantik S.A. M.P. la empresa licitadora deberá presentar:

- Evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora...).
- Informe final de pruebas anuales del Plan de Continuidad, así como un plan de trabajo con acciones correctivas si se detectaran eventos o acciones a corregir.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

EE. Registros de actividad

La empresa adjudicataria dispondrá de los registros de actividad de las personas usuarias que permiten monitorizar, analizar, investigar y documentar acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración.
La empresa adjudicataria será responsable de:

- Realizar la configuración necesaria para llevar a cabo el registro de las actividades de las personas usuarias.
- Definir y establecer las medidas de seguridad necesarias para la protección de los registros.
- Mantener los registros durante un periodo no inferior a dos (2) años.

En caso de que así lo requiera Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria pondrá a disposición de esta los registros de actividad correspondientes a las personas usuarias cuyo acceso al sistema cloud esté incluido en el ámbito del contrato.

FF. Claves criptográficas

En caso de conservar claves criptográficas en su infraestructura, la empresa adjudicataria pondrá en conocimiento de Lantik S.A. M.P. las medidas implementadas para proteger las claves criptográficas durante todo su ciclo de vida.
El servicio deberá disponer de mecanismos de cifra que permitan que la información del usuario esté protegida, en tránsito y en reposo, para que no pueda ser leída o modificada en caso de acceso ilegítimo. Los mecanismos criptográficos deberán cumplir con lo especificado en la guía CCN-STIC-807 Criptología de empleo en el ENS.
El proveedor deberá cumplir uno de los siguientes casos:

- Ser capaz de garantizar el funcionamiento de los mecanismos de cifra sin que las claves sean almacenadas en la nube. Estas estarán en disposición de Lantik S.A. M.P. quien es la persona encargada de su gestión y almacenamiento.
- Almacenar las claves del cifrado en módulos de seguridad de hardware denominados dispositivos HSM (Hardware Security Modules), no accesibles por terceros. Dichos dispositivos deberán estar cualificados por el Centro Criptológico Nacional (CCN) e incluidos en el Catálogo de Productos de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del CCN, o en su defecto, estén certificados en Common Criteria o LINCE.

GG. Transparencia e información

La empresa adjudicataria proporcionará a Lantik S,A. M.P. información relativa a:

- Herramientas de seguridad de que dispone, incluyendo aquellas destinadas a la monitorización, análisis, recuperación y notificación de incidentes de seguridad.
- Tipo de virtualización utilizada y nivel y mecanismos de segregación de los datos o aplicaciones de Lantik S.A. M.P. alojadas en la nube.
- Mecanismos y procedimientos de borrado seguro de la información almacenada por la empresa adjudicataria, que serán utilizados en el momento de terminación del vínculo contractual.
- Bajo petición de Lantik S.A. M.P., características del hardware contratado: tamaño de disco, memoria RAM, tipo de procesador, CPU o transferencia de datos. La empresa adjudicataria asegurará la existencia de servicios que permitan monitorizar el uso de estas capacidades por parte de Lantik S.A M.P.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Teléfono: 944068900

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2023-05-08
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2023-05-08
SEGURTASUN ETA TEKONOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: NT75-FDRX-JX3H-3PN9
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.