5181 - PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Departamento de Contratación - Compras

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 PRESUPUESTO 3

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3

3.1 Servicios a prestar: 3

3.2 Condiciones sobre los servicios a prestar: 4

4 CONDICIONES PARTICULARES 4

4.1 Plazo de entrega 4

4.2 Prórroga 4

4.3 Forma de pago 4

4.4 Criterios de adjudicación: 5

4.5 Perspectiva de género 6

4.6 Seguridad de la información 6

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 OBJETO

Servicio de agencia de viajes para reservas de vuelos y alojamiento.

2 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima **99.000,00 € +** IVA (%) 21. Importe total **119.790,00 €**

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Servicios a prestar

El objeto del contrato consiste en la prestación de servicios de asistencia, gestión, mediación y organización de viajes del personal de Lantik, S.A. con motivo de su desempeño profesional o del desempeño de su cargo.

La empresa adjudicataria aceptará, tramitará, confirmará y entregará los billetes de los vuelos en los que ha intervenido así como procederá a la modificación o anulación cuando LANTIK, S.A., así se lo indique. Mayoritariamente se tratará de vuelos nacionales.

De la misma forma informará a LANTIK, S.A. sobre horarios, las rutas más idóneas y de disponibilidad de plazas, gestionando en cada caso, la aplicación de la tarifa más ventajosa.

La empresa adjudicataria mediará en la reserva del alojamiento tanto en los establecimientos nacionales como internacionales y, a tal fin, aceptará, tramitará, confirmará y entregará las reservas que le sean solicitadas por Lantik, S.A. Así mismo, deberá proceder a la modificación o anulación de estas reservas cuando así se lo indique Lantik, S.A.

La gestión del servicio se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para Lantik, S.A.

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación respecto a las peticiones solicitadas se resuelva satisfactoriamente para los interese de Lantik, S.A. Se deberá informar en el momento de hacer la reserva sobre los gastos que se generarán en caso de hacer cambios o anulaciones.

El adjudicatario atenderá y realizará el servicio durante todo el año en periodo de lunes a viernes, excepto festivos, con el siguiente horario de atención mínimo: mañanas de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:30 horas por la tarde.

Así mismo, deberá designar un Gestor de Cuentas para las relaciones con Lantik, S.A. y para la resolución de las incidencias que pudieran surgir en el funcionamiento del servicio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

3.2 Condiciones sobre los servicios a prestar:

La empresa adjudicataria, además de las obligaciones principales indicadas en las cláusulas anteriores, deberá realizar cuantas gestiones y servicios auxiliares o complementarios se le requieran en el transcurso de los desplazamientos y estancias como las necesidades imprevistas que pudieran surgir.

Respecto a la medición en reservas de habitaciones en los hoteles que se ofertarán tendrán como regla general, una categoría de 3 o 4 estrellas o equivalente, en régimen de “alojamiento y desayuno“ y para una o dos noches.

Las habitaciones serán dobles de uso individual y dispondrán de servicio completo.

Siempre que sea posible, se procurará que el hotel esté situado en la ciudad y la zona en la que vaya a tener lugar la actividad objeto del viaje, conforme a las siguientes reglas;

1. La empresa adjudicataria propondrá 3 alternativas de alojamiento ajustadas a las características solicitadas, indicando:

   → Nombre, dirección y categoría del hotel.
   → Condiciones de la reserva.

2. Lantik, S.A. comunicará a la empresa adjudicataria la alternativa seleccionada para que proceda a realizar la reserva y emitir el bono de hotel.

La información de carácter personal que Lantik facilite sobre los usuarios de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria para este fin, no permitiéndose que la misma sea utilizada para finalidades distintas ni entre empresas del mismo grupo, sin el previo consentimiento del titular.

La empresa adjudicataria deberá disponer de todas las autorizaciones, seguros y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además ella la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles etc de las prestaciones del contrato.

El importe fijado en la cláusula **2 de PRESUPUESTO** sólo tendrá validez a efectos de licitación, no suponiendo compromiso alguno por parte LANTIK S.A.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

La duración del contrato será de 36 meses.

4.2 Prórroga

No es prorrogable.

4.3 Forma de pago

La facturación será mensual por los servicios realizados en el mes anterior. y se deberá acompañar de un resumen de las operaciones realizadas en el mes. Este resumen puede ser sustituido por acceso a un

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

sistema informático que proporcione la misma información sin coste adicional. No se admitirá la factura si no viene acompañada del citado resumen. El pago se realizará dentro de los 30 días siguientes a la recepción a conformidad previa presentación de factura.

4.4 Criterios de adjudicación:

4.4.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

- **Cargos de emisión de billetes aéreos nacionales e internacionales**. Máximo 79 puntos.

  Cargo máximo por emisión de billetes aéreos: 15 €/ud. (IVA no incluido)

  Se valorará con la máxima puntuación la proposición que ofrezca un mayor porcentaje de baja en el cargo de emisión de billetes aéreos nacionales e internacionales y al resto de forma proporcional.

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

  Siendo:

  - P_i : Puntuación correspondiente al licitador i
  - Of_i : Oferta porcentaje de baja del licitador i
  - Of_{max} : Máximo porcentaje de baja de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik
  - $P_{máx}$: Máxima puntuación posible para el criterio analizado

  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 horario de servicio**. Máximo 6 puntos

  Se puntuará con 1 punto cada media hora de mejora dentro de la siguiente franja horaria:

  De lunes a viernes de 8:00 a 19:30

- **Servicio de cobertura y asistencia en viaje 24 horas (sin coste adicional)**. Máximo 5 puntos.

  Se debe aportar una Memoria donde se acrediten de forma exhaustiva el criterio de adjudicación denominado "Servicio de cobertura y asistencia en viaje 24 horas (sin coste adicional)".

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- **Criterio Social**: Máximo 10 puntos. Se utilizarán criterios de adjudicación para aplicar a contratos que para su ejecución requieren adscripción de medios personales:

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

  Se valorará con un 10% de la puntuación total las propuestas de los licitadores que impliquen compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con mayor compromiso de contratación indefinida y el resto de las propuestas de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo (25%) que se ha establecido como condición esencial de ejecución.

  $$\text{Puntuación} = 10 \times (IL - 25\%) / (IB - 25\%)$$

  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 igual o menor al considerado como condición esencial serán excluidas.

4.5 Perspectiva de género

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

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

4.6 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- Norma NCS-1/1 “Norma de Política de Seguridad: Código de Conducta Informático para Proveedores”.
- Norma NCS-1/2 “Normativa de Seguridad de la Información para Proveedores”.

El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en Lantik S.A. M.P., previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo (tanto el de la empresa proveedora y como el de posibles subcontrataciones que haga esta), de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

A. Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos. En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato. De este modo, se considerará confidencial, a todos los efectos, toda la información y documentación relativa a Lantik S.A. M.P. y/o que esta trate a cuenta de terceros, así como los buenos usos, prácticas y procedimientos internos, que pudiera conocer la empresa adjudicataria con motivo de la ejecución del contrato. En la misma línea, se confiere el carácter confidencial a aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, incluyendo, expresamente, toda la información asociada a medidas de seguridad y de protección, configuraciones desarrolladas, protecciones del servicio y aplicaciones, elementos y descripciones de infraestructura y arquitectura, procesos de autenticación y protocolos de seguridad, comunicaciones, incidencias, informes de terceros, controles de capacidad y evaluaciones de las disponibilidades implicadas, análisis automáticos, redes y protecciones del perímetro, elementos adscritos a la continuidad, registros de actividad y protecciones asociadas, protocolos de copias y restauraciones, elementos de mantenimiento y garantías implicadas, y cuantos otros elementos puedan considerarse un riesgo a los efectos del servicio contratado o la información vinculada al mismo. En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos, ni a ningún dato que no sea objeto de tratamiento del presente. Con ello, la empresa adjudicataria se compromete a no divulgar, no ceder o exponer la información titularidad de Lantik S.A. M.P. y /o que esta trate a cuenta de terceros, sin su previo consentimiento expreso y por escrito. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá abstenerse de emplear la documentación y/o información conocida o facilitada durante la ejecución del contrato para fines ajenos a los propios de la ejecución del contrato.

Cuando el contrato no requiera el acceso al sistema de información de Lantik S.A. M.P. pero suponga el acceso a sus instalaciones, la empresa adjudicataria se compromete a mantener plena confidencialidad de la información que pudiera conocer de manera accidental por los accesos a las instalaciones, y especialmente, aquella que pueda suponer un riesgo para Lantik S.A. M.P. y/o para terceros en caso de ser conocida y/o pueda suponer una brecha de seguridad.

II. Deber de secreto

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas.

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con esta.

La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

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

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

III. Garantía de confidencialidad

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

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 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

hubieren tenido acceso en cualquier momento y que obren en poder de la empresa adjudicataria, sin la autorización previa de Lantik S.A. M.P., manifestada expresamente y por escrito.

Con el fin de coordinar y ser eficientes ante cualquier ciberincidente o ajuste de seguridad que se requiera, una vez haya sido firmado el contrato, la empresa adjudicataria debe indicar quién ocupa el rol de responsable de seguridad en su organización. Para ello, notificará por escrito a la persona responsable del contrato de Lantik S.A. M.P. el nombre, apellidos, correo electrónico y teléfono de la persona o servicio que desempeñe este rol.

Por parte de Lantik S.A. M.P, el contacto en relación a la gestión de cualquier ciberincidente o ajuste de seguridad en el ámbito o servicio objeto del pliego será:

Departamento de contacto: Departamento de Seguridad

Teléfono: 944 068 826

Correo electrónico: seguridad@bizkaia.eus

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

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

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

- Transmitir a la empresa adjudicataria los requisitos y medidas de seguridad.
- En su caso, dar instrucciones y coordinar las actuaciones de mantenimiento.
- Dar instrucciones y coordinar las actuaciones en caso de que se produzca un incidente de seguridad de la información o desastre.
- En su caso, comprobar el cumplimiento del presente contrato, pudiendo requerir para ello la documentación que sea necesaria para acreditarlo.

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

- Atender y asegurarse del cumplimiento de las medidas de seguridad que Lantik S.A. M.P. pudiera establecer.
- Transmitir a Lantik S.A. M.P., el cumplimiento de los requisitos y medidas de seguridad requeridos, realizando en caso necesario, las salvedades u observaciones que pudieran ser oportunas.
- En su caso, atender a las peticiones realizadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P., en materia de mantenimiento.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- 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.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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 3/2010, de 8 de enero, 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 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, 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.).

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 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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. Coordinación en caso de incidentes y desastres

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

La empresa adjudicataria deberá notificar al interlocutor de Lantik identificado en el pliego, tan pronto como sea consciente, de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a los activos de información y servicios y en general sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P.

La coordinación de las labores de resolución del incidente tendrá en cuenta los siguientes requerimientos:

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

- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable de Lantik S.A. M.P. para la resolución de la incidencia.

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

Será obligatorio que la empresa adjudicataria disponga de un registro operativo de las incidencias de seguridad ocurridas en el marco del presente contrato, empleando, en su caso, la herramienta señalada por Lantik S.A. M.P. Las incidencias mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

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

En este sentido se tendrán en cuenta los puntos requeridos por la normativa aplicable, para la identificación, gestión y registro de incidencias, que puedan afectar al servicio, incluyendo:

- Reglamento general de protección de datos.
- Guía CCN-STIC-817 Gestión de ciberincidentes.
- Guía nacional de notificación y gestión de ciberincidentes.

En caso de que la incidencia afecte a datos de carácter personal, será de aplicación lo establecido en el capítulo referente a protección de datos personales.

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

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

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

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

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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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

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

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

c. Destruir de manera segura los datos, una vez cumplida la prestación.

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

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

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

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

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

Se deberá conocer y dar compromiso de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria del servicio la norma NCS-1/3 relativa a la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto”.

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento de Lantik S.A. M.P., información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto; para ello deberá cumplimentar el Formato cuestionario normativa securización de entornos que le será entregado, por la persona responsable del servicio o proyecto por parte de Lantik S.A. M.P. y que está disponible en el Plan de Calidad.

N. Monitorización de las conexiones remotas

Lantik S.A. M.P. monitorizará las conexiones remotas a sus sistemas de información. La empresa adjudicataria notificará este hecho a su personal, de modo que sean informados de que sus actuaciones pueden ser auditadas en caso necesario por Lantik S.A. M.P. para la comprobación del cumplimiento del

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

conjunto de medidas de seguridad especificados en el presente documento y demás normativa referenciada.

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá evidenciar a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik S.A. M.P., el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad física establecidas en el dominio 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO27002; así como informar de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados al Dpto. de Seguridad de Lantik S.A. M.P. a la mayor brevedad.

P. Teletrabajo

En aquellos supuestos en los que el servicio se preste en modalidad de teletrabajo o remota en un entorno no corporativo, la empresa adjudicataria del servicio objeto del presente pliego deberá garantizar el mismo nivel de seguridad, garantizando el uso de medidas de seguridad. Para tal fin, deberá observar las recomendaciones establecidas en “Recomendaciones para proteger los datos personales en situaciones de movilidad y teletrabajo” de la Agencia Española de Protección de Datos y el informe “CCN-CERT BP/18 Recomendaciones de seguridad para situaciones de teletrabajo y refuerzo en vigilancia” del Centro Criptológico Nacional.

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá como mínimo utilizar las siguientes medidas de seguridad y/o medidas análogas, tales como:

- El personal de la empresa adjudicataria no podrá descargar a sus equipos en conexión remota información confidencial ni datos de carácter personal de los que Lantik S.A. M.P. sea responsable ni imprimir dicha información, salvo que tenga autorización expresa por parte de Lantik S.A M.P. Tomará todas las precauciones necesarias para evitar acceso por personal no autorizado (familiares, compañeras/os, etc.) a su dispositivo y, por tanto, a la información almacenada.

- La empresa adjudicataria deberá disponer de una política o normativa de seguridad que incluya consejos y recomendaciones a su personal relativos a situaciones de teletrabajo o acceso remoto para mantener la seguridad de la información. Esta documentación deberá ser conocida por todas las personas que participen como resultado de la adjudicación.

- Si el equipamiento (portátil, móvil, tablet) empleado para la conexión remota a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. no es proporcionado por esta, la empresa adjudicataria se asegurará de que dicho equipamiento cumple los requerimientos de seguridad generales especificados en el presente documento y en la normativa referenciada. En particular, el equipamiento deberá incluir como mínimo las siguientes medidas de seguridad:

  - Software antimalware y protección mediante firewall activados y actualizados.

  - Tendrá instaladas exclusivamente las aplicaciones software que sean necesarias para que el personal desarrolle sus funciones. Estas aplicaciones deberán ser aprobadas por la propia entidad y descargadas de repositorios fiables.

  - El sistema operativo y las aplicaciones software deberán estar actualizados.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

o 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.

o 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.

o No tendrá elementos externos conectados, como memorias USB, lectores CD/DVD, etc.

El personal no podrá almacenar credenciales de acceso en claro en los dispositivos que emplee para el acceso remoto a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. En caso de que el almacenamiento de credenciales sea necesario, empleará un contenedor cifrado o herramienta de gestión de contraseñas que soporte algoritmo de encriptación simétrica AES con una longitud de clave mínima de 128 bits.

Q. Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

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

Resolución del Contrato

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

Fuero

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

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:
eskaintzak.lantik@bizkaia.eus

Sin./Fdo.: ANA MARIA SOJO FERNANDEZ - 2023-07-21
KONTRATAZIO/EROSKETA SAILA
DEPARTAMENTO CONTRATACIÓN/COMPRAS

Sin./Fdo.: ROBERTO IBARRETXE ASPIUNZA - 2023-07-23
ADMINISTRAZIO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: XFWG-8RLH-QIML-GXKS
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.