



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL PARQUE MICROINFORMÁTICO DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA 2024-2027

- 1. OBJETO**
- 2. ANTECEDENTES**
- 3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN**
- 4. PLAZO DE EJECUCION**
- 5. DOCUMENTACION**
- 6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**
- 7. PRESUPUESTO**
- 8. CRITERIOS DE VALORACIÓN**

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas, funcionales que han de regir el Mantenimiento del parque de ordenadores del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

2. ANTECEDENTES

El Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante CTB) requiere la contratación del mantenimiento de la infraestructura informática de puestos de trabajo y servidores para el período 2024 -2025 (ambos inclusive).

CTB dispone de un parque microinformático con topología de red Ethernet 10/100/1000. A dicha red se encuentran conectados los equipos de la instalación mediante un switch de 48 puertos

Los puestos de trabajo corresponden a 24 equipos de tecnología intel i5 de última generación, sistema operativo Windows 10 Pro 64 bytes.

Por su parte los servidores se encuentran virtualizados en plataforma Vmware, con distintos SO de windows: Windows Server 2003 Standard, Windows Server 2008 R3 , Windows Server 2016 Standard, Windows 2019 Server y distintas versiones de Linux (CENTOS 7 y DEBIAN 12) ejecutándose en 2 equipos hiperconvergentes SYNETO. El servidor de correo de la Organización es HCL Notes.

Las copias de seguridad se realizan mediante software destinados a dicho efecto y se almacenan en varias unidades NAS de los siguientes fabricantes: Iomega, lenovo, netgear y synology.

Existe un centro de contingencia donde se replica diariamente la información de negocio mediante soluciones de respaldo y réplica.

A continuación se detalla el inventario hardware y software del Consorcio de Transportes de Bizkaia que cuyo mantenimiento es objeto de este contrato.

Inventario hardware

Es imprescindible ofrecer un servicio de soporte y mantenimiento de los equipos de la red actual, y del cualquier otro equipamiento futuro durante el período 2024-2027 (ambos inclusive) El equipamiento actual del CTB que se indica, se ofrece a modo de referencia y no es exhaustivo:

MICROINFORMÁTICA

- 21 Ordenadores HP Prodesk 400 SFF 8Gb RAM, 512 Gb SSD y 3 de ellos con tarjeta de vídeo NVIDIA GeForce GT 730
- 16 Portátiles Lenovo Thinkpad E15-15.6" – Core i5 10210U 8Gb – 256 GB SSD
- 4 Portátiles Lenono Thinkbook 15 G2 ITL Intel i5
- 3 Portatiles HP HP 15s-fq1008ns , 15.6" HD, Intel® Core Part Number 8BK63EA

VIRTUALIZACIÓN

- 2 Servidores de Virtualización SYNETO HSC-3125 192GB Memoria 16TB almacenamiento
- 1 Servidor de Virtualización Lenovo XSERIES 3550M5 64Gb
- 1IBM System x 7945K3G

SERVIDORES

- 1 IBM system 3250
- 1 IBM system 3250 M2
- 1 IBM e Server 226 - 8648 tower

MAINFRAMES

- IBM AS400

ALMACENAMIENTO

- 1 Cabina de discos IBM Storwize
- 1 Unidad Megatrend
- 1 NAS Synology DS1517
- 1 NAS Synology DS1817
- 1 NAS Lenovo
- 1 NAS Iomega
- 1Disco duro externo 2TB Iomega LDHD UP2 31882300

ELECTRONICA DE RED

- 2 Juniper HA Juniper EX3400-48T 48-port
- 8 HP 1810 (seis de 24 puertos y dos de 48)



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

- 1 Switch fibra óptica IBM 249824E

Además se incluirán las impresoras del CTB .

1.3 Inventario Software

El Consorcio de Transportes precisa soporte y asistencia técnica para el software que se indica más debajo se ofrece a modo de referencia (no es exhaustivo) . Asimismo, cuenta con las licencias necesarias para el uso de dicho software :

Sistemas Operativos

- Microsoft Windows 10 Pro 64Bits OEM
- Microsoft Windows 2019 Server
- Microsoft Windows Server 2003 Standard
- Microsoft Windows Server 2008 R2
- Microsoft XP Professional 32 bits
- Linux CentOS 7
- Linux Debian 12
- IBM OS/400

Ofimática

- Microsoft Office 2007 Professional
- Office 365 y TEAMS

Backup y réplica

- Veeam Backup & Replication 9.5
- Veritas Backup Server 15
- SYNETO Virtual Appliance

Administración de NAS

- IBM Storage Manager
- Software propio de cada fabricante: Synology, IBM , Lenovo, Iomega, y Netgear

Servicios de Correo

- Cliente Lotus Notes 12.0.2 FP1
- Servidor de correo HCL Lotus Domino 12
- Servidor HCL Traveler Domino 12

Virtualización

- VMware vCenter Server 7

Bases de datos



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

- SQL server 2000 y superior.

3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

El licitador deberá proporcionar el servicio de mantenimiento software y hardware de los elementos definidos en el apartado anterior. La oferta deberá incluir necesariamente los siguientes puntos:

Requisitos de cliente

- Proporcionar un responsable o interlocutor del contrato.
- Medios de contacto disponibles, entre los que deberá figurar obligatoriamente un teléfono de contacto en horario de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y un correo electrónico para atender a los avisos de incidencia o averías.
- La empresa adjudicataria no imputará a CTB ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas de CTB, ni respecto a costes de transporte, ni respecto a los del tiempo invertido en el desplazamiento.
- Mensualmente se pondrá a disposición del CTB un informe con los avisos producidos, la intervención realizada con indicación de fecha y hora de la intervención. Se contemplará la posibilidad de consultar on-line, desde un navegador o similar, los informes de incidencia. No se podrá facturar ningún servicio que no haya sido previamente registrado y supervisado por el Consorcio de Transportes de Bizkaia en el listado mensual de los avisos producidos.
- La duración del contrato será la indicada en la carátula del pliego de prescripciones técnicas. Los servicios a demanda se facturarán de forma mensual
- Todo el equipamiento informático que CTB adquiera después de la formalización de este contrato será incluido automáticamente en este contrato de mantenimiento en las mismas condiciones de servicio y garantías.
- Con una periodicidad no inferior a un año y en todo caso siempre antes del mes de octubre de cada año de duración del presente contrato el proveedor realizará un diagnóstico de los sistemas del CTB, indicando como mínimo la siguiente información: descripción, justificación, elementos hard y soft implicados, grado de urgencia, precio orientativo y plazo de ejecución
- La necesidad de actualización constante convierte a la administración de sistemas en un proceso continuo a lo largo de su vida profesional consecuencia del dinamismo del contexto software y hardware.

El ofertante entregará un plan de formación para los técnicos que designe el CTB, justificando su contenido, planificación y actualización permanente para obtener el mejor aprovechamiento y la máxima autonomía de los técnicos de sistemas del CTB. Necesariamente se deberá indicar número de cursos, temario, lugar de impartición. Se actualizarán las necesidades formativas con una periodicidad no inferior a 6 meses y siempre que haya novedades en el ámbito de la administración de sistemas.

Además, durante todo el proceso de asistencia técnica el adjudicatario transferirá el conocimiento a los técnicos del CTB para lograr un mayor grado de autonomía.

**ctb**

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

- Al inicio del servicio será necesaria la realización de un inventario (en un plazo máximo de 2 meses a partir de la firma del contrato) que deberá mantenerse vivo durante la ejecución del contrato para lo cual el licitador deberá proponer un mecanismo que permita la actualización constante de esta información y que deberá ser aprobada por el responsable por parte CTB. El resultado de dichos inventarios deberá ser entregado a CTB en formato informático estándar que permita su posterior tratamiento

Requisitos de calidad del servicio

- Asistencia técnica software y hardware de acuerdo a las siguientes definiciones:

Tiempo de resolución: tiempo transcurrido entre la detección de una incidencia y la restitución del servicio a su estado operativo.

Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde que el CTB notifica una incidencia hasta que se inician de las actividades encaminadas a su resolución por parte de el proveedor de servicio.

Los tiempos de respuesta y resolución dependerán criticidad de la avería y se clasificarán de acuerdo al siguiente esquema:

Criticidad	Impacto	Tiempo de respuesta	Tiempo resolución
Muy alta	Aquellas que suponen pérdida del servicio, afecten a la seguridad de los sistemas o suponga un incumplimiento de una obligación legal del CTB. Así como aquellas que afecten a sistemas críticos	2 horas	8 horas
Alta	Aquellas que suponen pérdida intermitente o degradación del servicio	2 horas	8 horas
Media	Incidencias de efecto limitado o poco importante, pero que afectan a menos de la mitad de los usuarios	8 horas	16 horas
Baja	Incidencias de efecto limitado o poco importante o que afectan a menos de la cuarta parte de los usuarios	16 horas	22 horas

En el caso de que la avería corresponda a un elemento hardware, un equipo u ordenador que no se pueda resolver en las instalaciones CTB, se indicará la posibilidad de disponer de un nuevo elemento hardware o equipo en sustitución del averiado en un plazo no superior a 24 horas al aviso de avería.

El licitador deberá garantizar, la previsión y disponibilidad de los repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos objeto del contrato y su asistencia in situ en caso avería o incidencia crítica o muy crítica A tal efecto el adjudicatario deberá resolver de forma presencial las averías en 2 horas y garantizar el repuesto y sustitución de equipos en caso

de avería de equipos no servidores. El licitador deberá tener al menos los siguientes equipos de repuesto o sustitución temporal: :

- 1 Ordenador HP Prodesk 400 SFF 8Gb RAM, 512 Gb SSD, o un 1 ordenador del fabricante HP equivalente o superior.
- 1 Portátil Lenovo Thinkpad E15-15.6" – Core i5 10210U 8Gb – 256 GB SSD o 1 portátil Lenovo equivalente o superior.
- 1 Switch HP 1810 o 1 switch del fabricante HP de características iguales o superiores de 24G o de 48G
- 1 Switch fibra óptica de 24 puertos compatible con fibra óptica IBM 249824E

En el proceso de resolución de una incidencia CTB podrá modificar la prioridad de una incidencia, calificándola de muy crítica cuando sea necesario. Se debe dar continuidad a la resolución de incidencias con criticidad Muy Alta o Alta, una vez comunicadas deben tratarse de forma continuada hasta el restablecimiento del servicio, no estando su resolución sujeta a horario/calendario.

Las empresas licitantes deberán disponer de un técnico que pueda acudir, en el horario laboral de CTB, a las oficinas de CTB en el plazo máximo de 2 horas ante cualquier incidencia o petición de criticidad Muy Alta o Alta que así lo requiera. El contratista deberá disponer, a su cargo, de una oficina en un radio inferior a 100 km donde esté trabajando permanentemente el Responsable del Contrato durante el tiempo que duren los trabajos objeto de la contratación.

- Continuidad y traspaso del servicio

Cuando finalice el contrato, la empresa deberá elaborar un plan de trabajo para la continuidad del servicio, donde documentar, formar y traspasar los conocimientos a la empresa que asuma en ese momento el servicio.

Requisitos del proyecto

- Las ofertas deberán contener necesariamente una descripción expresa del equipo técnico que se ha asignado al proyecto. Los técnicos serán personal de la empresa adjudicataria y en activo a fecha de presentación de la oferta. Se deberá detallar de cada uno de los integrantes del equipo: categoría técnica, titulación, cursos, experiencia profesional, ubicación geográfica de la oficina que realizará el servicio.

Es requisito que dichos técnicos estén certificados en las tecnologías software y hardware que se detallan en el inventario y que tengan la titulación, perfil y experiencia que se indica en la carátula. Los licitadores que no cumplan este requisito serán excluidos.

El equipo de trabajo estará formado al menos por los siguientes miembros tal y como se describen en la carátula

- Un Coordinador del Servicio. Debe ser el interlocutor con el personal de CTB para cualquier aspecto relacionado con la gestión del servicio, así como para el seguimiento del mismo.
 - Uno varios técnicos de sistemas:
 - Uno o varios técnicos en microinformática
- Puesta en marcha de un Sistema de Información facilitado por el adjudicatario, para dar respuesta al servicio de atención a usuarios a demanda, que recogerá y registrará todas las incidencias y peticiones que ocurran en todos los ámbitos del servicio. La información en este sistema estará accesible al personal de CTB.
- Plan Maestro de Actividades. Se realizará al principio de la prestación (Plan de Puesta en Marcha) y recogerá de manera detallada las actividades periódicas a realizar, así como su periodicidad.
- Reuniones Trimestrales de seguimiento del servicio, en cualquiera de las oficinas de CTB y de forma presencial o telemática. En ellas se revisarán las incidencias del último periodo, las actividades realizadas, cumplimiento de los ANS, propuestas de mejora... A estas reuniones acudirá, el responsable del servicio por parte del licitante, así como todas aquellas personas que se considere necesario. CTB podrá solicitar reuniones fuera de este periodo trimestral en caso que lo considere necesario.
- Asimismo, se indicarán los proyectos similares al objeto de este contrato en los que los técnicos haya participado (se especificarán las funciones desarrolladas en cada proyecto). Dicha información se deberá acreditar aportando datos e informes.
- Memoria explicativa de medios de que dispone, número de almacenes y ubicación, modos de transporte y desplazamiento, almacenes de piezas, logística utilizada, forma de comunicación y documentación de los partes de intervención.

Requisitos de la oferta

Se distinguen dos grandes grupos de Servicios a prestar:

A. Soporte software y hardware e incidencias y Gobernanza de IT:

- Gobernanza y estrategia de Tecnologías de la información:
 - Propuesta de definición del Plan Estratégico de sistemas de información
 - Plan de adaptación a los requisitos de la Administración Electrónica,
 - Nuevos proyectos IT.
 - Homologación y estandarización de soluciones de negocio
 - Plan de formación de Sistemas de Información
 - Plan de Seguridad, buenas prácticas y definición de políticas de IT
 - Plan de continuidad de negocio
- Mantenimiento, operación y administración de las infraestructuras, el software de gestión, comunicaciones y seguridad

- Soporte a los productos y tecnologías que se indican en la lista del punto anterior
- Interlocución con los proveedores de software de gestión (Veritas, Veeam, Lotus, Microsoft ...) de cara a reportar incidencias y dar cobertura y soporte en la gestión diaria.
- Revisión y mantenimiento periódico de la instalación física de los equipos.
- Monitorización y supervisión diaria de los sistemas (SO, aplicaciones, antivirus, seguridad)
- Atención, registro y clasificación de los problemas software y hardware detectados realizando la totalidad del seguimiento de la avería hasta su resolución y cierre
- Gestión de las garantías y mantenimientos con los distintos fabricantes
- Operación básica de sistemas (encendido, apagado, reinicio, actualizaciones...)
- Interlocución y coordinación con los distintos suministradores (Microsoft, HP, IBM, HCL, Veritas, Veeam Kaspersky,...)
- Definición de políticas, gestión y operación de Backups.
- Evaluación y actualización del sistemas (Mantenimiento evolutivo)
- Administración de Sistemas operativos, cabinas, NAS...
- Análisis de incidentes y propuesta y ejecución de medidas correctoras
- Elaboración y actualización de un plan de contingencia.
- Mantenimiento del inventario
- Soporte a proyectos relacionados con la infraestructura actual y futura de CTB.
- Administración del espacio de almacenamiento cuando sea necesario
- Administración del dominio, cuando así proceda.
- Gestión proactiva de la instalación, monitorizando y detectando futuras incidencias del parque de ordenadores. Definición de alertas, seguimiento y solución.
- Atención al usuario “in situ” cuando las necesidades así lo aconsejen.
 - Instalación, reinstalación de software en equipos
 - Instalación, reinstalación y migración de versiones de software.
 - Mantenimiento de ordenadores, portátiles, servidores y mainframes
 - Gestión de recursos compartidos (impresoras locales, equipos multifunción...) de cada puesto de trabajo.
 - Asesoramiento de soluciones de implantar en el marco de planes de mejora y evolución.
- Retirada de equipamiento:
 - El adjudicatario dispondrá de un servicio de retirada y destrucción de equipamiento informático o cualquier otro relacionado con el parque de ordenadores.
 - El licitador deberá garantizar la destrucción e inutilización de cualquier dato que pudiera quedar residente en cualquiera de los equipos que se entreguen para su destrucción.
 - Se suministrará un teléfono y un correo electrónico de contacto.
 - Este servicio podrá usarse tantas veces como sea necesario.

B. Servicios a demanda.

- Proyectos, reparaciones, instalaciones y soporte a usuarios.

- Reparación de averías hardware que precisen sustitución de componentes
- Adquisición de equipamiento hardware y software para aquellos casos que no sea posible la reparación o sea necesario la evolución del parque de ordenadores de CTB.
- Implantación de un Servicio de Atención a usuarios de CTB a demanda o CAU per-call
El licitador deberá definir la estructura y organización y recursos del CAU, el teléfono y correo electrónico de atención del mismo. Deberá indicar el tiempo necesario para la organización de dicho servicio. El servicio de atención deberá proporcionar servicio en horario de oficina de 8:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes, en horario de invierno y en horario de verano deberá atender de 8:00h a 15:00h. En todo caso deberá ajustarse al calendario laboral de CTB. Se atenderá en los dos idiomas oficiales de la CAPV. El servicio estará dimensionado para dar respuesta a un número mínimo de 30 usuarios. Deberá cumplir al menos las siguientes funciones:
 - o Recepción y registro centralizada de incidencias y peticiones
 - o Diagnóstico y resolución de incidencias una vez cumplimentado el apartado anterior de recepción y registro centralizado
 - o Gestión predictiva de las incidencias una vez detectado un problema de carácter general
 - o Soporte técnico remoto y presencial
 - o Escalado de niveles a terceros fabricantes, si procede.
 - o Notificación al usuario y seguimiento de la incidencia hasta su resolución para la comunicación de la misma.
 - o Seguimiento mensual del servicio, estadísticas, cuadros de mando.

La resolución de incidencias podrá realizarse a distancia, siempre que sea posible, si bien podrá haber situaciones en las que sea necesaria la intervención presencial del equipo del CAU. Así mismo la resolución de incidencias de alta criticidad puede requerir la intervención fuera de ese horario/calendario, que el licitador deberá tener presente.

El servicio tendrá al menos dos niveles de atención:

- o Primer nivel, será resolutivo y no se limitará únicamente al registro de la incidencia y ejecución de una checklist de comprobaciones. Si no pudiera resolverse se elevará al siguiente nivel y se realizará un seguimiento hasta su resolución... Deberá proporcionar atención y resolución sobre las siguientes clasificación de incidencias no exhaustiva :
 - Incidencias de acceso a los sistemas y subsistemas de CTB. Acceso a la red, acceso a VPNs, acceso al correo, etc... Para ello deberá solucionar el problema directamente o si no es posible contactar con el proveedor de dicho servicio para solucionar el problema de acceso.
 - Incidencias de aplicaciones de negocio (contabilidad, registro de entrada salida, facturación, contratación pública, control de presencia, ...) Si no es posible solucionarla deberá identificar el proveedor del

servicio y traspasar dicha incidencia a un segundo nivel de manera inmediata para su resolución.

- Incidencia de correo electrónico: Se intentará su resolución y diagnóstico en este nivel y si no fuera posible su resolución se escalará directamente al proveedor del servicio.
 - Incidencias de comunicaciones de la red de oficina, tales como interrupción del servicio de Internet, wifi o averías de elementos de red, parcheado de cables en armario de comunicaciones. Si no fuera posible su resolución inmediata se contactará con el propio proveedor del servicio y en caso de incidencia hardware se cambio del mismo si se dispusiera de equipo de repuesto en la oficina y si no se realizará presupuesto y sustitución del mismo.
 - Incidencias de administración de sistemas tales como llenado de espacio de almacenamiento, parada y reinicio de servidores, actualización de servidores, recuperación de información de subsistemas de salvaguarda, gestión de permisos y credenciales de acceso, operación y mantenimiento de las BDs (SQL Server) si fuera preciso...
 - Incidencias de microinformática, averías de hardware o software de los equipos informáticos. En este apartado se hace referencia, entre otros a atención de incidencias de programas de ofimática (Office, Adobe, etc...), arranque y apagado de equipos en remoto, actualizaciones de software, etc ... En todo caso se procederá a su inmediata solución. Para incidencias hardware se proporcionará un presupuesto de reparación y se procederá a la sustitución temporal inmediata del elemento dañado.
 - Incidencias de seguridad: Se activará el protocolo diseñado en el apartado del plan de Seguridad, buenas prácticas y definición de políticas de IT definido en el apartado - Gobernanza y estrategia de Tecnologías de la información del presente pliego. Se atenderá a peticiones relacionados con los sistemas de protección de equipos endpoint.
 - Incidencias de equipos multifunción: En caso de malfuncionamiento de las fotocopadoras y equipos multifunción se recogerá la incidencia y se informará al proveedor del servicio de impresoras para su solución.
 - Asistencia a videoconferencias. En este apartado se dará soporte in situ a la celebración de la videoconferencia. Se realizarán la gestión de la propia convocatoria y asistencia técnica durante la realización de la misma. En caso de incidencia se contactará con el proveedor del servicio.
- Segundo nivel de atención: Este segundo nivel conocerá a fondo el servicio sobre el que solicita respuesta y lo realizará de manera inmediata. Si no fuera



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

posible su resolución por medio propios acudirá directamente al propio fabricante hardware o software del servicio (tercer nivel)

La oferta incluirá una bolsa de un mínimo de 1000 horas de Servicios a demanda (hardware y software). Dicha bolsa de horas se empleará para cubrir las necesidades indicadas en el apartado de Servicios a demanda y podrá ejecutarse en cualquier momento de la vida del contrato. El licitador deberá indicar el precio medio de los siguientes servicios :

- Administración de sistemas
- Microinformática
- Puesta en marcha del CAU (concepto de disponibilidad de CAU)
- Gestión y resolución de incidencias del CAU

Se ha calculado un total de 1000 horas para todos los servicios a demanda, con un precio de 60,00 €/h máximo (sin IVA).

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de 3 años, correspondientes al período 2024-2027, ambos inclusive, a contar desde la formalización del contrato y comenzará a prestarse una vez finalice el contrato actual, el 17 de abril de 2024 . con una prórroga anual de un año de duración.

5. DOCUMENTACIÓN

La documentación no tendrá más de 30 páginas formato fuente 11 puntos y doble espaciado. Toda la información accesoria a la propuesta original podrá indicarse en el apartado de anexo, como por ejemplo: whitepapers, data sheets, certificaciones, perfiles profesionales de los miembros del equipo, almacenes y suministros, etc ...

Se entregará documentación acerca de la solución propuesta de acuerdo a los requisitos indicados en el apartado de alcance de la prestación y se deberá al menos cubrir los siguientes puntos

- Introducción
- Resumen ejecutivo de la oferta
Puntos fuertes de la oferta. En este apartado el licitado expondrá su forma de entender, planificar y llevar a buen término la resolución de este concurso, explicando las líneas maestras de su proyecto, su estrategia y su forma de cumplir los requisitos y condiciones expuestas en este pliego de bases técnicas
- Solución propuesta
Se indicará la forma en la que el licitador prestará los servicios Soporte software y hardware e incidencias y Gobierno de IT y de Servicios a demanda. Se identificarán los entregables a realizar junto con una propuesta de fechas de entrega. Al menos deberán planificarse y recogerse los siguientes entregables:
 - Propuesta de definición del Plan Estratégico de sistemas de información

- Cumplimiento con la normativa vigente de administración electrónica
 - Nuevos proyectos IT
 - Homologación y estandarización de soluciones de negocio
 - Plan de formación de Sistemas de Información
 - Plan de Seguridad, buenas prácticas y definición de políticas de IT
 - Plan de continuidad de negocio
 - Plan de contingencia
 - Inventario de equipamiento
 - Plan de previsión de necesidades de almacenamiento
 - Definición de políticas, gestión y operación de Backups.
 - Plan de continuidad del servicio.
- Modelo organizativo
Se detallará el modelo organizativo que propone el licitador para su interlocución con CTB, modelo de seguimiento de los servicios planificados y prestados, modelo de informes de dedicación de recursos humanos al servicio, indicadores de seguimiento, gestión, de los tiempos de respuesta así como las medidas para garantizar la calidad y los tiempos de respuesta y atención en caso de incidencias, errores o anomalías.
Se detallarán el esquema organizativo del servicio de atención a usuarios, la categorización de las incidencias y los niveles de escalado, la resolución de incidencias y el personal asignado en cada caso.
Se especificarán las personas y las ubicaciones físicas desde las que se prestará servicio, así como un teléfono de contacto, un correo electrónico para los avisos y un teléfono para situaciones de urgencia.
- Suministros y recambios: Memoria explicativa de medios de que dispone, número de almacenes y ubicación, modos de transporte y desplazamiento, almacenes de piezas, logística utilizada, forma de comunicación y documentación de los partes de intervención.

Toda la documentación podrá entregarse en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la CAPV.

6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

La propiedad de todos los entregables (documentos, software, programas ...) que se realicen al amparo del presente proyecto serán propiedad de CTB en exclusiva.

7. PRESUPUESTO

Contrato abierto simplificado de importe 96.600 € sin IVA.

8. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Son los que se indica en la carátula.



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

9 .-PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

9.1.- OBJETO Y ÁMBITO

El objeto del presente apartado es definir las instrucciones y medidas técnicas y organizativas a las que queda obligado el adjudicatario como Encargado de Tratamiento en materia de protección de datos de carácter personal a fin de asegurar que cumpla las exigencias establecidas en la normativa vigente e implante cuantas medidas sean precisas para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento y a los que el Encargado de Tratamiento tenga acceso en la ejecución del presente contrato, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de medio físico o natural.

9.2.- ALCANCE

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del presente contrato, el CTB, Responsable de Tratamiento, pondrá a disposición del Encargado de Tratamiento la información relativa a los datos personales y contenidos necesarios para la gestión del contrato y la resolución de las incidencias derivadas del mismo.

El Encargado de Tratamiento deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa que se definen en el apartado 14 debiendo implantar en todo caso mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad de los tratamientos.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

9.3.- FINALIDADES DE LOS TRATAMIENTOS

El Encargado de Tratamiento se compromete a limitar los tratamientos a realizar, a las actuaciones que resulten estrictamente necesarias para prestar los servicios que el CTB le encomiende derivados del presente contrato, obligándose a no realizar ningún otro tratamiento sobre los datos personales, ni a aplicarlos o utilizarlos con una finalidad distinta a la prestación de los servicios encomendados.

Por tanto, el Encargado de Tratamiento accederá y tratará los datos de los que el CTB es Responsable de Tratamiento para los exclusivos fines de la ejecución de dichos servicios, actuando en nombre y por cuenta del Consorcio de Transportes de Bizkaia y desempeñará sus funciones de acuerdo a sus directrices.

El Encargado de Tratamiento se compromete a realizar el tratamiento de datos personales ajustándose plenamente a las instrucciones que en cada momento le indique el CTB, así como a lo



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

establecido en el presente capítulo y a lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en materia de protección de datos de carácter personal.

Si el Encargado de Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe cualquier disposición de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, el Encargado de Tratamiento informará inmediatamente de esta circunstancia al CTB.

9.4.- PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES

El Encargado de Tratamiento se compromete a guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por el CTB a los que acceda con motivo de la prestación de los servicios y a no divulgarlos, transferirlos o comunicarlos de cualquier forma a otras personas, ni siquiera para su conservación, salvo instrucción expresa del CTB, en la que se identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

9.5.- OBLIGACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE DATOS

El Encargado de Tratamiento se compromete a devolver al CTB los datos suministrados por éste, al igual que cualquier soporte o documento en los que conste algún dato de carácter personal y/o información confidencial, una vez concluida la prestación de los servicios encomendados o cuando el CTB así lo requiera, eliminando toda la información de los medios del Encargado de Tratamiento donde esté almacenada, una vez haya sido entregada al CTB y aceptada por éste previa revisión, sin conservar copia total o parcial alguna de la misma o de cualquier otra que hubiera podido ser generada como resultado o consecuencia de los trabajos encomendados.

La eliminación se realizará de tal manera que sea imposible aplicar cualquier proceso de recuperación. La certificación de la devolución y eliminación de toda la información se realizará mediante la entrega de un documento suscrito por representante del Encargado de Tratamiento en el que consten tales circunstancias.

No obstante, lo establecido en la presente cláusula, el Encargado de Tratamiento podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades legales de la ejecución de la prestación.

9.6.- EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE LOS INTERESADOS

En el caso de que los interesados ejercitasen ante el Encargado de Tratamiento cualquiera de los derechos que la normativa vigente en materia de protección de datos les reconoce sobre datos de los que el CTB sea Responsable de Tratamiento, éste deberá dar traslado de la solicitud de forma inmediata a CTB, en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la misma, junto, en su caso, con otras in-formaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud, para que el CTB la resuelva debidamente.

El Encargado de Tratamiento asistirá al CTB, en caso de ser necesario, en la respuesta al ejercicio de los derechos por parte de los interesados, bien sean solicitados ante el Encargado de Tratamiento, o bien ante el CTB u otro encargado de tratamiento de éste.

9.7.- TRATAMIENTOS REALIZADOS EN CALIDAD DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO

**ctb**

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

El Encargado de Tratamiento deberá mantener un registro que contenga la identificación de los tratamientos que realiza en concepto de encargado de tratamiento para la prestación de los servicios que el CTB le encomiende, con referencia expresa al documento que regula la relación entre el CTB y el Encargado de Tratamiento. Asimismo, deberá indicarse al CTB como responsable de tratamiento y el período de vigencia del encargo.

El CTB podrá, en cualquier momento, solicitar al Encargado de Tratamiento el citado registro en aras a comprobar la efectiva inclusión en el mismo de las referencias al acceso y tratamiento de los datos de carácter personal realizados.

9.8.- DEBER DE SECRETO

El Encargado de Tratamiento está obligada al secreto profesional respecto de cualesquiera de los datos de carácter personal a que tenga acceso debido a la prestación de los servicios que el CTB le encomiende.

Asimismo, el Encargado de Tratamiento se obliga a comunicar a su personal que dedique a la prestación de dichos servicios las obligaciones establecidas en el presente capítulo respecto a protección de datos de carácter personal y en concreto las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad aplicables, a garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, y a hacer cumplir a su personal las obligaciones existentes en materia de protección de datos personales.

A los efectos del párrafo precedente, el Encargado de Tratamiento se compromete a mantener a disposición del CTB la documentación acreditativa del compromiso de confidencialidad adquirido por parte de su personal autorizado a tratar datos personales, así como a proporcionar a su personal involucrado la formación necesaria para garantizar el tratamiento conforme a las disposiciones de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Este deber de secreto perdurará aún después de extinguida la relación de prestación de los servicios, bien por su cumplimiento o bien por su resolución.

9.9.- SUBCONTRATACIÓN

Sin perjuicio de lo establecido sobre subcontratación en el capítulo 14 de este pliego, el Encargado de Tratamiento no subcontratará ninguna de las prestaciones que comporten cualesquiera de los tratamientos que el CTB le encomiende, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios encomendados. En este caso de que fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al CTB, con una antelación mínima de 1 (Un) mes, indicando los tratamientos que se pretenden subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación sólo podrá llevarse a cabo previa aprobación expresa y escrita del CTB en el plazo establecido.

El subcontratista, que también adquiere la condición de encargado de tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado de Tratamiento y las instrucciones que dicte el CTB. Corresponde al Encargado de Tratamiento regular la nueva relación con el subcontratista, de forma que éste quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el Encargado de Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el CTB en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

9.9.- NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

El Encargado de Tratamiento notificará al CTB, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

9.11.- AUDITORÍA DE SEGURIDAD

A los efectos de comprobar el cumplimiento por parte del Encargado de Tratamiento de las obligaciones y compromisos asumidos en relación a la protección de datos de carácter personal, el CTB podrá someterle en cualquier momento a los controles y auditorías de seguridad que considere oportunos, debiendo facilitar el acceso a sus instalaciones de las personas que el CTB designe para la realización de las auditorías o las inspecciones, y poner disposición del CTB u otro auditor autorizado por él toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

9.12.- APOYO AL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

El Encargado de Tratamiento deberá dar apoyo al CTB tanto en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos como en la realización de las consultas previas a la autoridad de control cuando proceda.

9.13.- RESPONSABILIDADES



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

El Encargado de Tratamiento se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente capítulo y en la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal en relación a los servicios encomendados.

En el supuesto que el Encargado de Tratamiento destine los datos de carácter personal de los que es responsable de tratamiento el CTB a los que pudiera tener acceso a una finalidad distinta de la prestación de los servicios encomendados y, por ende, realizara una utilización ilegítima de dichos datos o no autorizada por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, los comunique a un tercero o los utilice incumpliendo las obligaciones del presente capítulo, el Encargado de Tratamiento será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido por tal motivo o por cualquier otro motivo relacionado directa o indirectamente con incumplimientos o cumplimientos defectuosos del Encargado de Tratamiento y/o de su personal de la normativa de tratamiento de datos de carácter personal.

9.14.- MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR EL ENCARGADO DE TRATAMIENTO

En todo caso:

Los accesos a través de redes de telecomunicaciones deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al de los accesos en modo local.

- El almacenamiento de los datos en dispositivos portátiles o su tratamiento fuera de los locales del Responsable o del Encargado del Tratamiento deberá ser previamente autorizado por el Responsable del Tratamiento, constar en un registro al efecto y garantizar la seguridad de los datos.
- Los ficheros temporales o copias de trabajo de documentos deberán garantizar la seguridad de los datos y serán borrados una vez que hayan dejado de ser necesarios.
- Normativa interna de seguridad: Identificación de los tratamientos que se traten en concepto de encargado de tratamiento y del responsable del mismo, con referencia expresa al documento que regule la relación entre responsable y encargado del tratamiento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Normativa interna de seguridad	- Recoger las medidas de índole técnica y organizativas acordes a la normativa de seguridad vigente en materia de protección de datos de carácter personal, que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información. - Contenido conforme a lo exigido por la normativa vigente. - Se debe mantener actualizada en lo referente a la normativa y la organización.
Personal	- Funciones y obligaciones claramente definidas y documentadas. - Difusión entre el personal de las normas que les afecten y de las consecuencias por incumplimiento.



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Registro de Incidencias	- Registrar tipo de incidencia, momento en que se ha producido o, en su caso, detectado, persona que la notifica, persona a la que se le comunica, efectos derivados y medidas correctoras aplicadas. - Registrar realización de procedimientos de recuperación de los datos, persona que lo ejecuta, datos restaurados y, en su caso, datos grabados manualmente. - Autorización por escrito del responsable de tratamiento para ejecutar procedimientos de recuperación de datos.
Control de acceso	- Cada usuario accederá únicamente a los datos y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. - Relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios y accesos autorizados. - Existirán mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados y que gestionen la concesión de permisos de acceso sólo por personal autorizado. - Control de acceso físico a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información para acceso exclusivo del personal autorizado en la normativa interna de seguridad.
Gestión de soportes y documentos	- Identificar el tipo de información que contienen. - Inventario. - Almacenamiento con acceso restringido al personal autorizado. - Autorización de salidas (incluidas a través de email) por el Responsable de Tratamiento, y medidas para el transporte y desecho. - Registro de entrada y salida de soportes: tipo de documento o soporte, fecha y hora, emisor / destinatario, número, tipo de información, forma de envío, responsable autorizado para recepción / entrega.
Identificación y autenticación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Identificación y autenticación personalizada. - Procedimiento de asignación y distribución de contraseñas que garantice su confidencialidad e integridad, y periodicidad con que se cambian (≤ 1 año). - Almacenamiento ininteligible de las contraseñas. - Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado.

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Copias de respaldo y recuperación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Existirá un procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos. - Copia de respaldo, al menos, semanal. - El procedimiento de recuperación deberá garantizar la reconstrucción de los datos en el estado en que se encontraban en el momento de producirse la pérdida o destrucción (grabación manual, en su caso, si existe documentación que lo permita). - Verificación semestral de los procedimientos de respaldo y recuperación. - Pruebas con datos reales. Copia de seguridad y aplicación de las medidas que garanticen la seguridad de los datos, con registro de las mismas.
Criterios de archivo	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Archivo de documentos según criterios que faciliten su consulta y localización para garantizar el ejercicio de los derechos de los interesados.
Almacenamiento	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Dispositivos de almacenamiento dotados de mecanismos que obstaculicen su apertura.
Custodia de soportes	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Durante la revisión o tramitación de los documentos, la persona a cargo de los mismos deberá custodiarlos para evitar accesos no autorizados.