



5105 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica

Área de Diseño de Servicios Digitales y Data



ÍNDICE

1 ANTECEDENTES.....	6
2 OBJETO.....	6
3 PRESUPUESTO	6
3.1 Ampliación.....	7
4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	7
4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas.....	7
4.1.1 Requisitos técnicos.....	7
4.1.2 Requisitos funcionales	8
4.1.3 Licenciamiento	13
4.2 Instalación, configuración y puesta en marcha de la plataforma	15
4.3 Soporte y mantenimiento de la solución.....	16
4.3.1 Mantenimiento de fabricante.....	16
4.3.2 Servicio gestionado de fabricante	17
4.4 Servicios profesionales	18
4.4.1 Consultoría.....	18
4.4.2 Migraciones.....	18
4.4.3 Formación	19
4.5 Nuevas licencias y módulos/plugins	19
4.6 Equipo técnico.....	20
5 CONDICIONES PARTICULARES.....	21
5.1 Plazo de entrega.....	21
5.2 Prórroga	21



5.3	Garantía.....	21
5.4	Equipo de trabajo.....	22
5.5	Devolución del servicio.....	22
5.6	Propuesta técnica (estructura) – Sobre C	23
5.7	Penalizaciones	24
5.8	Forma de pago.....	24
5.9	Criterios de adjudicación	25
5.9.1	Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B	25
5.9.2	Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C	30
5.10	Control de los trabajos.....	30
5.11	Subcontratación	31
5.12	Perspectiva de género	31
5.13	Seguridad de la información	31
5.13.1	Deber de confidencialidad.....	32
5.13.2	Medidas de seguridad.....	33
5.13.3	Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación	35
5.13.4	Documentación.....	35
5.13.5	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	35
5.13.6	Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”	35
5.13.7	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.....	35
5.13.8	Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica.....	36



5.13.9	Subcontratación.....	36
5.13.10	Coordinación en caso de incidentes y desastres	37
5.13.11	Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología	38
5.13.12	Normativa	39
5.13.13	Objeto del encargo del tratamiento	39
5.13.14	Identificación de la información afectada	40
5.13.15	Duración.....	40
5.13.16	Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento	40
5.13.17	Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento	45
5.13.18	Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos	45
5.13.19	Responsabilidad y causas de resolución del contrato.....	45
5.13.20	Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto. 45	
5.13.21	Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto”	46
5.13.22	Monitorización de las conexiones remotas.....	46
5.13.23	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	46
5.13.24	Teletrabajo.....	46
5.13.25	Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad	47
5.13.26	Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).....	47
5.13.27	Declaración de ubicación.....	48
5.13.28	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.....	48
5.13.29	Gestión de copias de seguridad y restauración de datos.....	49
5.13.30	Medidas de continuidad del servicio o proyecto	49



5.13.31	Registros de actividad	49
5.13.32	Claves criptográficas.....	50
5.13.33	Transparencia e información.....	50
5.13.34	Resolución del Contrato	51
5.13.35	Fuero.....	51
6	ANEXO A: REQUISITOS (SOBRE C)	52



1 ANTECEDENTES

La Diputación Foral de Bizkaia pretende tomar los datos como un activo estratégico que requieren de una gobernanza y unos parámetros de calidad que, una vez aplicados, permitirán ofrecer al Sector Público Foral un catálogo de servicios con el que optimizar y apoyar la toma de decisiones.

En este sentido se han iniciado una serie de proyectos orientados a la analítica avanzada y a la gobernanza y calidad de los datos constatándose que el número de estos proyectos va incrementando, por lo que se ve necesario adecuarse a estas nuevas necesidades.

Por tanto, LANTIK S.A.M.P. (en adelante Lantik), propone dotar al ámbito foral de una plataforma que proporcione las herramientas necesarias para aplicar una adecuada gobernanza, calidad y puesta a disposición de los datos.

2 OBJETO

Una solución para la Gobernanza, Calidad, Integración, Analítica de datos y Virtualización para el Sector Público Foral.

3 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima para dos años de: Importe neto 2.254.000,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 2.727.340,00 euros.

- Suministro de licencias/plugins y/o su mantenimiento: establecido en un máximo de 1.000.000,00€ (IVA no incluido).
La empresa licitadora deberá indicar un importe de vCPU (mantenimiento de un año incluido) por cada entorno y la suma de ambos, en el formato del **Anexo 1 del PCAP**.
Se establece en un máximo de 2.000,00€ (IVA no incluido) el precio de 1 vCPU en Producción.
- Servicios de instalación, configuración y puesta en marcha de la plataforma: establecido en un máximo de 70.000,00€ (IVA no incluido).
La empresa licitadora deberá indicar un único importe para la puesta en marcha del licenciamiento “base” (explicado en el apartado “4.1.3. Licenciamiento”) en los entornos de desarrollo y producción.
- Servicio gestionado de fabricante: establecido en un máximo de 384.000,00€ (IVA no incluido) para 24 meses.



- Servicios profesionales: establecido en un máximo de 800.000,00€ (IVA no incluido).
La empresa licitadora deberá indicar diferentes precios/hora para los siguientes servicios:
 - Consultoría de fabricante: establecido en un máximo de 150,00 €/h.
 - Consultoría de empresa adjudicataria: establecido en un máximo de 110,00 €/h.
 - Migraciones: establecido en un máximo de 100,00 €/h.
 - Formación: establecido en un máximo de 80,00 €/h.

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.

3.1 Ampliación

El volumen de tareas calculado corresponde a las necesidades, según el presupuesto actual. Dado que no se dispone de información presupuestaria de todo el periodo que cubre el contrato es necesario incorporar la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional sobre un máximo de 2.184.000,00 euros (sin IVA) a 2 años, ya que para las posibles ampliaciones no se tendrá en cuenta el importe de los “Servicios de instalación, configuración y puesta en marcha de la plataforma”.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Lantik, se reserva el derecho a solicitar una Prueba de Concepto (PoC) en Cloud con la solución ofertada a las empresas licitadoras, para validar compatibilidad y especificaciones técnicas mínimas requeridas en el pliego. El coste de la Prueba de Concepto sería asumido íntegramente por la empresa licitadora y el resultado será vinculante para la validez de la oferta. En caso de que en la demostración técnica se detecten no conformidades con las especificaciones técnicas requeridas, será motivo de exclusión. En caso de no realizar la prueba tras la petición de Lantik en un periodo máximo de 3 semanas, la empresa licitadora quedará excluida del proceso licitatorio. La PoC se realizará de acuerdo con la política de Seguridad de Lantik.

4.1 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

4.1.1 Requisitos técnicos

La solución debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos obligatoriamente.

- Solución integral, es decir, todos sus componentes, productos y/o servicios, deben integrarse bajo un modelo de gobierno común centralizado, y ejecutarse con la máxima eficiencia sobre la infraestructura propuesta.
- Solución con posibilidad de despliegue tanto en modalidad on-premise como en private cloud y con la capacidad de hibridar de la modalidad on-premise a private cloud.
- La solución debe poder contenerizar y escalar tanto verticalmente, añadiendo vCPU y RAM, como horizontalmente, añadiendo y desplegando procesos en contenedores sobre tecnología



Red Hat Openshift Platform, la cual, es la plataforma corporativa de Lantik para la ejecución de microservicios y aplicaciones contenerizadas.

- Integración con Microsoft Active Directory de Lantik.
- Sistema propio de backup/restore incluido en la solución e integración con el sistema corporativo de backup de Lantik basado en la solución Networker de Dell-EMC.
- Compatible con la plataforma de virtualización vSphere de VMware con procesadores con la tecnología *Intel Hyper-Threading* de Lantik.
- Sistema propio de tolerancia de fallos y de recuperación ante desastres/errores (Disaster Recovery).
- Posibilidad de configuración en alta disponibilidad.
- Dispondrá de una consola de administración y monitorización desde la que al menos se podrá:
 - Conocer en todo momento el estado de salud de la solución en cuanto a nivel de recursos, estado de sus componentes, así como consultar diferentes variables de rendimiento (uso actual de vCPU y memoria o parámetros de máquinas virtuales o estado de almacenamiento).
 - Configurar alertas de forma que avise cuando ciertos indicadores superen los umbrales establecidos.
 - Acceder y exportar los logs de la solución.
- Entorno web 100 %, accesible por lo menos desde los navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome; y el interfaz debe ser en castellano.

4.1.2 Requisitos funcionales

La solución debe cumplir con los siguientes requisitos funcionales obligatoriamente.

4.1.2.1 Gobernanza de datos

[Requisito glosario, catálogo y linaje]

Contar con la posibilidad de alimentar un glosario de términos, mantener un catálogo, un diccionario de datos y permitir la obtención automática del linaje de los datos.

[Requisito filtros de gobernanza]

Permitir opciones de búsqueda y filtrado, permitiendo combinar filtros y criterios de búsqueda, por nombre, definición, metadato, dominio, relación semántica, etc., tanto sobre el glosario como sobre el catálogo de datos y el diccionario.

[Requisito semántica de datos]

Tener la capacidad para crear distintos tipos de entidades semánticas (informes, métricas, términos, políticas ...).



[Requisito plantillas]

Contar con plantillas de metadatos predefinidas y poder configurar plantillas (sinónimos, acrónimos, regulación que aplica, metadatos de seguridad, operacionales, gobierno, etc.).

[Requisito gestión de gobernanza]

Permitir crear relaciones entre objetos del glosario y entre el glosario y el catálogo y una visualización jerárquica de las relaciones del glosario.

Poder crear dominio y subdominios en el glosario.

Poder metadatar los elementos del glosario y del catálogo.

[Requisito democratización]

Permitir aportar comentarios al glosario.

[Requisito trazabilidad]

Poder obtener un histórico de cambios realizados sobre entidades.

[Requisito multi-idioma]

Permitir términos del glosario en diferentes idiomas.

[Requisito Inteligencia Artificial]

Tener capacidad de autodescubrimiento de entidades del catálogo de datos.

Permitir el autoetiquetado automático o realización de propuestas de etiquetado sobre el catálogo.

Disponer de la capacidad para detectar relaciones entre entidades técnicas, así como herencia y propagación que permita importar los modelos de datos al catálogo.

[Requisito integraciones]

Permitir adquisición automatizada o importación de metadatos, tanto del catálogo como del linaje o el glosario, a partir de otras fuentes, al menos desde las siguientes: MS SQL Server, Oracle Database, PostgreSQL, Tableau, Power BI y Cognos. Y además en formato csv, xls, xml, json.

Poder cargar y gobernar datos modelados en ER/Studio Data Architect.

[Requisito etiquetado]

Poder etiquetar elementos del catálogo como datos maestros y de referencia.



[Requisito linaje manual]

Permitir la generación manual del linaje, su almacenamiento y su representación gráfica.

[Requisito sincronización]

Disponer de capacidad de sincronización, entre la plataforma de datos y la plataforma de gobierno, para mantener el catálogo actualizado.

[Requisitos alertas]

Capacidad de alertar y notificar a las diferentes actoras intervinientes en el gobierno del dato de novedades, solicitudes pendientes de aprobación, superación de umbrales de calidad establecidos, etc.

[Requisito Marketplace]

Poder asociar recursos virtualizados al glosario de términos y a metadatos aportando un control de accesos por usuario o rol y obteniendo el linaje de la virtualización, y establecer reglas de gobernanza sobre la virtualización: Data Marketplace.

4.1.2.2 Gestión de datos maestros**[Requisito de datos maestros]**

Gestionar permisos de acceso basado en roles para datos maestros.

Extraer documentación de tablas, vistas, flujos y procesos para alimentar los artefactos de gobierno de los diferentes sistemas de información.

Capacidad de reporting de indicadores de calidad del dato y sus metadatos, indicadores de interoperabilidad entre sistemas, indicadores de usabilidad y valoración de los artefactos de Gobierno.

4.1.2.3 Calidad de datos**[Requisito reglas y métricas de calidad]**

Poder definir reglas y métricas de calidad y poder crear KPIs a partir de reglas, permitiendo planificar ejecuciones de KPIs para realizar perfilado de datos, permitiendo medir las dimensiones de calidad del dato, como completitud, unicidad, actualización, validez, exactitud y consistencia.

[Requisito control de la medición de la calidad]

Poder ejecutar controles de manera planificada y a demanda.

[Requisito análisis de dependencias de la calidad]

Catalogación, perfilado y análisis de dependencias de relaciones entre entidades lógicas de información, tanto a nivel de columnas o atributos (analizando claves primarias, índices únicos o información duplicada



en distintas columnas) como de las propias entidades (claves foráneas, pérdida de dependencias entre entidades o restricciones en las relaciones).

[Requisito monitorización de calidad]

Ofrecer visualización y monitorización de resultados.

[Requisito integraciones de calidad]

Importar metadatos de calidad al catálogo.

[Requisito alertas de calidad]

Notificar casos de calidad de datos maestros por debajo del umbral definido.

4.1.2.4 Seguridad**[Requisito Reglamento General de Protección de Datos]**

Tener capacidad para garantizar la protección de datos sensibles, personales, confidenciales, etc.

[Requisito anonimización]

Permitir procesos de anonimización sobre los datos para minimizar la probabilidad razonable de reidentificación.

Permitir evaluar la probabilidad de reidentificación de un conjunto de datos.

[Requisito seudonimización]

Permitir seudonimización sobre los datos para transformarlos de tal forma que los datos resultantes no pueden atribuirse a un sujeto de datos específico sin el uso de información adicional.

[Requisito restricciones de visualización]

Poder imponer restricciones de seguridad a nivel de conjunto de datos, a nivel de registro, fila y campo.

[Requisito trazabilidad]

Garantizar la trazabilidad de los accesos a datos de carácter personal.

[Requisito control de visualización]

Poder restringir total o parcialmente la visualización de datos en función del control de acceso establecido al Catálogo de Datos.



[Requisito etiquetado y reglas de privacidad]

Facultar el etiquetado de campos y términos de negocio por su nivel de privacidad y capacidad de definir y consultar reglas de privacidad sobre los datos.

[Requisito reglas de acceso]

Permitir generar reglas de acceso para presentación de datos en función del rol de usuario.

[Requisito reglas de privacidad]

Admitir la generación de reglas de privacidad que apliquen a ciertos conjuntos de datos.

[Requisito usabilidad]

Poder gestionar desde un interfaz gráfico los requisitos indicados en el apartado “4.1.2.4. Seguridad”.

[Requisito roles y dominios]

Permitir asignar responsables a los objetos del glosario.

Poder gestionar perfiles y privilegios de acceso en base a roles configurables atendiendo a criterios funcionales. Por ejemplo, generar un rol Responsable de Tratamiento con permisos diferentes a los que pueda tener un Visualizador de datos.

Poder modificar los permisos de una persona usuaria concreta sin que varíe el rol asignado.

Permitir modificar reglas de privacidad y acceso por cada dominio de datos definido.

Admitir la posibilidad de restringir el acceso a ciertos módulos de la plataforma según el rol de la persona.

4.1.2.5 Analítica**[Requisito sandbox]**

Permitir generar sandboxes para los roles relacionados con la analítica y ciencia de datos en los que se puedan generar ingestas, modelos algorítmicos y procesos analíticos.

[Requisito Automatización de modelos]

Disponer de herramienta de ayuda automatizada a la creación de modelos predictivos que permita ajustar los parámetros del modelado para ofrecer versiones de modelado candidatas atendiendo a la precisión y fiabilidad obtenidas en el ajuste.

[Requisito ciclo de vida]

Soportar la integración con la herramienta de integración y entrega continua (CI/CD), en concreto con Bitbucket, permitiendo exportar e importar directamente los activos y proyectos, y ofrecer ejemplos documentados de integraciones.



Permitir la creación de flujos de trabajo automatizados con pasos que puedan ser asignados a roles o personas usuarias concretas y donde los flujos puedan ser desencadenados por eventos como una entrada en el catálogo o glosario, una solicitud de acceso a datos o tareas de mantenimiento de calidad sobre los datos.

[Requisito ética de la analítica del dato]

Disponer de herramienta para la validación, monitorización y eliminación de sesgos.

[Requisito herramientas de ciencia de datos]

Permitir procesamiento en paralelo, federación de diferentes fuentes de datos ofreciendo un lenguaje de interacción independiente de las especificaciones técnicas de cada origen, consumo de APIs externas, instalación de librerías externas para lenguajes de programación de la ciencia de datos y trazabilidad y resultado de las ejecuciones mediante interfaz gráfico (*notebooks*).

Permitir integrar *notebooks* externos a la plataforma por API REST.

Permitir la ingesta de datos estructurados y no estructurados de gran volumen y en tiempo real para su tratamiento.

[Requisito visualización]

Posibilidad de creación de cuadros de mando.

4.1.2.6 Virtualización**[Requisito cacheo]**

Permitir componer vistas virtualizadas de diferentes orígenes ofreciendo la capacidad de cachear datos y configurar su actualización con un interfaz gráfico.

[Requisito conectividad]

Permitir consumir la capa de virtualización mediante interfaz visual que permita descarga de los datos con conectores de PowerBI, ODBC y JDBC.

4.1.3 Licenciamiento

La solución propuesta debe cumplir con todos los requisitos técnicos y funcionales descritos anteriormente.

Al inicio de contrato, junto con la empresa adjudicataria, se determinará el licenciamiento “base” dependiendo de las funcionalidades que Lantik considere oportunas tener disponibles para un primer momento.

El licenciamiento se ofertará para la siguiente volumetría mínima. La plataforma deberá soportar dicha volumetría de forma eficiente garantizando el correcto funcionamiento en el entorno producción:



- N° de elementos del glosario de términos: 500
- N° de categorías del glosario de términos: 30
- N° de reglas de protección y calidad de datos: 20
- N° de personas científicas de datos trabajando modelos concurrentemente: 5
- N° de consultas concurrentes de personas usuarias: 20
- N° de Sistemas de Gestión de Base de Datos (SGBD) a los que se accede: 5
- N° de tablas: 5.000
- N° medio de columnas por tabla: 25

Lantik establece como línea base en lo que a capacidad de procesamiento se refiere el uso de 160 vCPU sobre la infraestructura de Lantik para el entorno de producción y de 100 vCPU para el entorno de Desarrollo.

Durante la duración de contrato se podrán añadir otras funcionalidades no escogidas en un inicio o se podrá incrementar la volumetría arriba descrita. Ambas opciones podrán incrementar el uso de vCPU.

Para poder determinar el licenciamiento "base" se deberá aportar una tabla donde se indiquen los requisitos que se cubren con cada una de las licencias y los vCPU que fueran necesarios para la volumetría arriba indicada:

TABLA "LICENCIAS Y REQUISITOS"

Identificativo licencia	Nombre licencia	Requisito específico (1)	vCPU (2)

- 1) Los indicados en la tabla A2 del ANEXO A
- 2) Si la solución no se basa en vCPU, se deberá indicar su equivalencia incluyendo su justificación.

Los requisitos de las licencias serán los siguientes:

- Licencias en propiedad incluyendo su mantenimiento.
- Licencias sin límite de personas usuarias.
- Licencias que permitan el despliegue de la solución tanto en modalidad on-premise como en private cloud. Las licencias que se desplieguen en modalidad on-premise, y con el objetivo de garantizar una evolución futura, deberán servir también para el despliegue en modalidad private cloud, sin coste adicional.



- En el caso de que la solución disponga de diferentes módulos, el modo de licenciamiento debe ser flexible de tal forma que se pueda distribuir (balancear) el total de capacidad licenciada (vCPU) de forma dinámica a los distintos módulos o servicios de la solución.
- La activación de las licencias y por lo tanto el inicio del mantenimiento de éstas, se realizará de forma gradual en el tiempo y de acuerdo con las necesidades del proyecto. El importe del mantenimiento será prorrateado en función de la fecha de activación hasta la fecha de fin de contrato.
- Las licencias deberán ser registradas bajo el nombre de "Lantik S.A.M.P." y bajo la cuenta de correo electrónico que Lantik determine. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria encargarse de la actualización en el portal de fabricante.

Además, se deberán incluir, sin coste adicional, las licencias/suscripciones necesarias de **Red Hat Openshift Platform Plus** para el despliegue de la solución en ambos entornos.

4.2 Instalación, configuración y puesta en marcha de la plataforma

Los servicios de instalación, configuración y puesta en marcha de la plataforma los realizará la fabricante de la solución.

La fabricante, previo a la implantación de la solución on-premise, deberá estudiar la infraestructura de Lantik para elaborar los documentos de arquitectura, instalación, configuración y puesta en marcha para ambos entornos.

Una vez aprobados dichos documentos por parte Lantik y en el momento en que se disponga de la infraestructura on-premise necesaria para soportar esta solución, la fabricante realizará los servicios de instalación y configuración y puesta en marcha de la plataforma.

La instalación, configuración y puesta en marcha de la solución se realizará en 6 meses como máximo en ambos entornos, desarrollo y producción, a contar desde la aceptación de los documentos.

Para la puesta en marcha de la plataforma se realizarán las siguientes acciones:

- Despliegue en la modalidad on-premise de la solución (con el licenciamiento "base"), en las instalaciones de Lantik:
 - Un entorno Productivo que permita el procesamiento de 160 vCPU: Producción.
 - Un entorno no Productivo que permita el procesamiento de 100 vCPU: Desarrollo.
- Puesta en marcha de la plataforma en ambos entornos incluyendo las integraciones del apartado "4.1.1. Requisitos técnicos" que son:
 - Integración con Microsoft Active Directory de Lantik.
 - Integración con el sistema corporativo de backup de Lantik basado en la solución Networker de Dell-EMC.

Se deberá entregar la siguiente documentación referente a este apartado, en el sistema actual de documentación de Lantik (Atlassian Confluence):



- **Documento de arquitectura.** Incluirá los esquemas de arquitectura implantada en los dos entornos.
- **Documento de instalación.** Incluirá la documentación detallada de la instalación en los dos entornos.
- **Documento de configuración.** Incluirá el detalle de todas las configuraciones realizadas en la solución en los dos entornos.
- **Documento de puesta en marcha.** Documento con las pruebas de puesta en marcha realizadas.

La empresa adjudicataria debe proveer a Lantik acceso a un entorno no productivo en modalidad cloud, hasta que la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución en las instalaciones de Lantik esté realizada.

4.3 Soporte y mantenimiento de la solución

4.3.1 Mantenimiento de fabricante

El soporte y mantenimiento de fabricante como mínimo incluirá:

- Acceso a consultas y apertura de casos de soporte ilimitados durante la vigencia del contrato.
- Acceso a la última versión de la solución, incluyendo parches de actualización o correctivos.
- Acceso al portal de fabricante para la gestión de las licencias.
- Acceso desde el portal web de fabricante a las incidencias para su seguimiento (gestor de incidencias).
- Acceso remoto a la solución implantada para la resolución de incidencias.
- Soporte en castellano con horario de 8x5 días laborables.
- Acceso desde el portal web de fabricante a documentación de la solución.

Y se establecerán como mínimo los siguientes niveles de servicio:

Nivel incidencia	Tipo incidencia	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta (horas laborables)
1	Crítica	La solución deja de funcionar o afección grave al servicio.	2 horas
2	Alta	No funciona correctamente funcionalidades de la solución, rendimiento afecta al servicio.	4 horas
3	Media	Afecciones puntuales de la solución, mayoría de funcionalidades operativas.	12 horas
4	Baja	Incidencias menores que no afectan al servicio.	24 horas



En la oferta se deberán detallar las condiciones del servicio de mantenimiento ante incidencias, especificando el método de apertura de casos, niveles de criticidad y tiempos de respuesta (en horas laborables).

Será requisito adjuntar en la oferta los datos necesarios para realizar las actividades descritas en este apartado (email, portal web, tfno., etc.)

El importe del mantenimiento de fabricante, incluido en la compra de la licencia en propiedad, no podrá ser superior al **22%**.

4.3.2 Servicio gestionado de fabricante

Se incluirá un servicio gestionado 24x7, el cual debe ser prestado por la fabricante de la solución que consistirá en, al menos, los siguientes conceptos:

- Administración de la plataforma en su globalidad en todo el ciclo de vida relacionado con la plataforma.
- Servicios preventivos
 - Monitorización de la solución para su correcto funcionamiento y rendimiento óptimo.
 - Actualizaciones automatizadas de todos los componentes (sistema operativo, etc).
 - Gestión de parches de seguridad.
 - Copias de seguridad en el sistema corporativo de backup de Lantik, así como la recuperación.
 - Asistencia especialista en la solución.
- Servicios reactivos:
 - Gestión y análisis de las incidencias.
 - Recomendaciones de cambios o workarounds.
 - Creación de cuadros de mando para conocer la situación en tiempo real y evolución de esta desde un punto de vista técnico y funcional.
- Servicios proactivos:
 - Análisis del rendimiento de los servicios.
 - Análisis del dimensionamiento necesario.
- Servicio de Technical Account Manager (TAM)
- Acceso a soporte Red Hat para la gestión de incidencias y peticiones sobre la plataforma Red Hat Openshift.

El servicio gestionado comenzará una vez se haya finalizado el hito de “Instalación, configuración y puesta en marcha de la plataforma” en el entorno de Producción.

Debido a que el importe presentado en el Sobre B es de 1 año, se calculará la parte proporcional a un mes para así establecer el importe que corresponde hasta la fecha de fin de contrato.



4.4 Servicios profesionales

Para la realización de los servicios profesionales se dedicará el presupuesto máximo indicado en el apartado correspondiente. Todos estos trabajos se realizarán bajo demanda y sin compromiso alguno de consumo por parte de Lantik.

4.4.1 Consultoría

Para una gestión eficaz de la solución adquirida se requiere contar con servicios profesionales bien de la empresa adjudicataria bien de fabricante para mejorar su uso, posibles integraciones y puesta en marcha de nuevas funcionalidades.

En caso de que Lantik requiera de estos servicios, éstos podrán ser bien técnicos de la propia solución presentada o bien de conocimientos funcionales del negocio propio del sector público foral.

La realización de las tareas asociadas a este servicio se comunicará por parte de Lantik según se generen las necesidades. La empresa adjudicataria debe presentar mediante un cuadro detallado la valoración previa, en horas y plazo, y deberá recabar la aceptación de Lantik para la realización de las tareas.

4.4.2 Migraciones

Lantik dispone de proyectos de analítica para cuya migración a la nueva plataforma es posible que requieran transformaciones que la empresa adjudicataria deberá acometer en colaboración con el personal que Lantik designe para ello, así como catálogos, glosarios y diccionarios que se han elaborado en formato xls.

Las tecnologías actuales utilizadas son:

- Proyectos de analítica avanzada:
 - Apache Ambari para gobernar servicios HDFS, YARN, MapReduce, Hive, Zookeeper, Kafka, Spark y Zeppelin Notebook.
 - Standalone SQL Server 2017 con módulos de Machine Learning de R y Python.
- Artefactos de gobernanza:
 - Catálogos, glosarios y diccionarios que se han elaborado en formato xls.

El volumen aproximado de trabajos a migrar:

- N° de proyectos de analítica avanzada: 5
- N° de artefactos de gobernanza: 30

Tras la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución en producción, se deberán iniciar los trabajos de migración de manera que su ejecución no supere los 6 meses de duración.

Para ello se podrá solicitar la migración de los proyectos de analítica y de los artefactos de gobernanza en paralelo.



La empresa adjudicataria deberá presentar mediante un cuadro detallado la valoración previa, en horas y plazo, y deberá recabar la aceptación de Lantik para la realización de las tareas.

4.4.3 Formación

Durante la duración de contrato se podrá requerir capacitar en el uso funcional y operacional de la herramienta al personal que Lantik designe. Como, por ejemplo:

- Formación en la administración y operación de la plataforma a personal técnico.
- Formación funcional en la herramienta a personas usuarias de negocio y técnicas.
- Formación de las personas usuarias de la plataforma, ya sea personal de negocio o de la parte TI.

Las solicitudes formativas se comunicarán por parte de Lantik según se generen las necesidades y deberán realizarse en un plazo máximo de un mes desde su aceptación por parte de Lantik. Para la aceptación, la empresa adjudicataria deberá presentar el contenido, la duración (en horas) y la modalidad (presencial o en remoto).

Las sesiones de formación, presenciales o remotas, podrán ser grabadas y utilizadas posteriormente en el ámbito de la DFB y sus entidades públicas.

4.5 Nuevas licencias y módulos/plugins

Durante la ejecución del contrato podrían necesitarse funcionalidades que no se adquirieron en el licenciamiento “base”. Para hacer frente a éstas, Lantik podrá solicitar nuevas licencias y módulos/plugins de la solución, indicadas en la TABLA “LICENCIAS Y REQUISITOS”.

Se debe indicar el plazo de entrega en días hábiles en caso de nuevas adquisiciones.

Para las nuevas licencias y módulos/plugins, el importe del mantenimiento será prorrateado en función de la fecha de activación hasta la fecha de fin de contrato.

Las nuevas licencias y módulos/plugins deberán ser registrados bajo el nombre de “Lantik S.A.M.P.” y bajo la cuenta de correo electrónico que Lantik determine. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria encargarse de la actualización en el portal de fabricante en el caso de nuevas adquisiciones.



4.6 Equipo técnico

El equipo técnico corresponde a las personas, adscritas al contrato, que deben acreditar unos conocimientos y/o experiencia mínimos para garantizar una correcta ejecución del servicio. Si estas se identificasen mediante identificativos no personales en las tablas solicitadas para la verificación de los requisitos, deberán ser detalladas con nombre y apellidos una vez se firme el contrato.

Para la correcta ejecución del objeto de contrato será necesario contar con un equipo técnico estable de la empresa adjudicataria compuesto por el mínimo de personas que cubran la siguiente experiencia y/o conocimiento:

- Al menos dos personas consultoras con experiencia mínima de 2 años en la solución aportada.

La información del equipo técnico se deberá aportar de una forma clara, estructurada en las tablas descritas a continuación, que aporten toda la información de la experiencia.

TABLA RESUMEN: Una tabla general de resumen que contenga al equipo técnico mínimo para cumplir los requerimientos solicitados (al menos 2 personas):

Id.(1)	2 años en la solución aportada
1	(meses)
2	(meses)

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

TABLA DETALLE: 2 años de experiencia

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo			Solución
			Fecha inicio (2)	Fecha fin (2)	Suma (meses)	Descripción de tareas realizadas
x			mm/aaaa	mm/aaaa		
x			mm/aaaa	mm/aaaa		
...			mm/aaaa	mm/aaaa		
	TOTAL (3)				Σ meses	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (deberá coincidir con el Id de la TABLA RESUMEN).

(2) El formato de fechas deberá ser de mes y año, no se admitirá solo el año. Se analizará el solape de fechas.

(3) El total de meses deberá coincidir con el valor de la TABLA RESUMEN.



5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

El plazo de ejecución para los servicios objeto de contrato será de 2 años desde la firma de contrato.

Durante la ejecución de contrato se determinarán diferentes hitos de entrega para:

- La instalación, configuración y puesta en marcha de la solución se realizará en 6 meses como máximo en ambos entornos, desarrollo y producción, a contar desde la aceptación de los documentos del apartado 4.2.
- Tras la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución en producción, se deberán iniciar los trabajos de migración de manera que su ejecución no supere los 6 meses de duración.

5.2 Prórroga

El contrato será prorrogable anualmente hasta un máximo de tres años más.

Los servicios prorrogables serán:

- Suministro de licencias/plugins y/o su mantenimiento: establecido en un máximo de 500.000,00€ (IVA no incluido).
- Servicio gestionado de fabricante: el importe adjudicado a un año.
- Servicios profesionales: establecido en un máximo de 400.000,00€ (IVA no incluido).

Para que la renovación surta efecto, Lantik, deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar el contrato.

5.3 Garantía

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

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de Lantik haya examinado los trabajos durante su elaboración o los haya aceptado.

Durante el periodo de garantía no serán facturables las acciones (corrección de defectos) que la empresa tenga que llevar a cabo.



5.4 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará compuesto como mínimo por las personas indicadas en el apartado “Equipo técnico”.

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

Cualquier cambio en el equipo técnico deberá justificarse y las sustituciones deberán realizarse con un perfil de cualificación técnica igual o superior a la solicitada. La empresa adjudicataria tendrá obligación de formar a la persona cuya incorporación haya sido aprobada por Lantik, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. La empresa adjudicataria lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para Lantik.

Así mismo, cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato, con especial mención en las personas que abandonan el equipo y no solo las sustituciones, deberá notificarse previamente a Lantik, y contar con la autorización expresa.

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

5.5 Devolución del servicio

Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar un Plan de Devolución del Servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria, o quien determine Lantik, para el traspaso de conocimiento; con el fin de que la nueva empresa adjudicataria se pueda hacer cargo del servicio.

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

Para confeccionar el Plan de Devolución del Servicio, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- La empresa adjudicataria continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- La empresa adjudicataria se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- La empresa adjudicataria se compromete a colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- La empresa adjudicataria verificará que la documentación está entregada y actualizada. Pondrá a disposición de Lantik el software, los documentos de trabajo y la documentación técnica necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato.



5.6 Propuesta técnica (estructura) – Sobre C

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora en el **sobre C deberá ajustarse como máximo a 50 páginas** a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo “Arial” de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm, y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción.
- Descripción servicio.
 - Descripción de la solución
 - Características de la solución
 - Documento de diseño de arquitectura de alto nivel
 - TABLA “LICENCIAS Y REQUISITOS” del apartado “4.1.3. Licenciamiento”
 - Tablas A1 y A2 del “ANEXO A: REQUISITOS”
 - Descripción de la instalación, configuración y puesta en marcha
 - Servicios de soporte y mantenimiento de la solución
 - Descripción del mantenimiento de fabricante
 - Descripción del servicio gestionado de fabricante
 - Servicios profesionales
 - Descripción organizativa y operativa de los servicios de consultoría
 - Descripción organizativa y operativa de cómo abordar las migraciones
 - Descripción de las sesiones de formación que se puedan solicitar
 - Devolución del servicio

No contabilizará en las 50 páginas:

- La información necesaria para acreditar el apartado “Equipo técnico”
- TABLAS A1 y A2
- TABLA “LICENCIAS Y REQUISITOS”

Esta información se podrá añadir como anexos a la oferta técnica.

Se podrán añadir otro tipo de anexos a modo informativo, pero en ningún caso la información contenida en ellos será considerada para la valoración de los criterios no cuantificables automáticamente.

No se incluirá ningún dato de los criterios cuantificables automáticamente (p.ej. importes) en este sobre.



5.7 Penalizaciones

El incumplimiento en las fechas de “Instalación, configuración y puesta en marcha” de la solución en ambos entornos, fijadas en el contrato, podrá conllevar una penalización del 0,06% por cada día natural de incumplimiento sobre la suma del importe adjudicado en los conceptos “Instalación, configuración y puesta en marcha” más el importe total del licenciamiento establecido como línea base en el apartado 4.1.3. Esta penalización se establece en el artículo 193 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre (0,60 euros diarios por cada 1.000 euros del precio del contrato).

El incumplimiento en las fechas de suministro de “Nuevas licencias y módulos/plugins”, fijadas en el contrato, podrá conllevar una penalización del 0,06% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe de cada licencia a adquirir. Esta penalización se establece en el artículo 193 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre (0,60 euros diarios por cada 1.000 euros del precio del contrato).

En caso de que el pago por parte de Lantik estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a Lantik el importe de la penalización.

5.8 Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá facturas por los siguientes conceptos:

- Tras el suministro y activación de las licencias y/o su mantenimiento, prorrateado asociado al final de contrato, en el mes de la activación.
- 50% del importe indicado en la oferta como “Instalación, configuración y puesta en marcha” tras la implantación en Desarrollo y aprobación por parte de Lantik. Y el otro 50% tras la implantación en Producción y aprobación por parte de Lantik.
- El importe indicado en la oferta para el “Servicio gestionado de fabricante” en doce mensualidades iguales.
- Al final de cada mes en función de los servicios realizados y validados por parte de Lantik de:
 - Consultoría
 - Migraciones
 - Formación

En cualquiera de los casos anteriores, Lantik realizará el pago de la factura en los 30 días siguientes a la fecha de recepción de dicha factura, a conformidad.



5.9 Criterios de adjudicación

5.9.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica “Total vCPU + Mnto”: hasta un máximo de 27 puntos

Se podrá mejorar el precio total de vCPU (Desarrollo con Mnto + Producción con Mnto) y se puntuará con un total de 25 puntos la hipotética oferta cuyo precio total coincida con la media aritmética del precio total de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik.

A las ofertas cuyo precio total sea superior a la media aritmética mencionada, se las puntuará de forma proporcional con respecto a la media aritmética (con un máximo de 25 pts).

$$P_i = \frac{Of_m}{Of_i} \cdot 25$$

Siendo:

- P_i : Puntuación de la oferta valorada i
- Of_i : Oferta (precio total) comprometida por el licitador i
- Of_m : Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik

A las ofertas cuyo precio total sea inferior a la media aritmética de las ofertas se les otorgará una puntuación total de 25 puntos más un incremento de hasta 2 puntos.

$$Incr. P_i = \frac{Of_m - Of_i}{Of_m - Of_e} \cdot 2$$

Siendo:

- $Incr. P_i$: Incremento de puntuación de la oferta valorada i
- Of_i : Oferta (precio total) comprometida por el licitador i
- Of_m : Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik
- Of_e : Oferta más económica de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik

Criterio Valoración económica “Instalación, configuración y puesta en marcha”: hasta un máximo de 5 puntos

Se podrá mejorar el precio/instalación y se puntuará con un total de 4 puntos la hipotética oferta cuyo precio/instalación coincida con la media aritmética del precio/instalación de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik

A las ofertas cuyo precio/instalación sea superior a la media aritmética mencionada, se las puntuará de forma proporcional con respecto a la media aritmética (con un máximo de 4 pts).

$$P_i = \frac{Of_m}{Of_i} \cdot 4$$

Siendo:



- P_i : Puntuación de la oferta valorada i
- Of_i : Oferta (precio/instalación) comprometida por el licitador i
- Of_m : Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik

A las ofertas cuyo precio/instalación sea inferior a la media aritmética de las ofertas se les otorgará una puntuación total de 4 puntos más un incremento de hasta 1 puntos.

$$Incr. P_i = \frac{Of_m - Of_i}{Of_m - Of_e} \cdot 1$$

Siendo:

- $Incr. P_i$: Incremento de puntuación de la oferta valorada i
- Of_i : Oferta (precio/instalación) comprometida por el licitador i
- Of_m : Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik
- Of_e : Oferta más económica de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik

Criterio Valoración económica “Servicio gestionado de fabricante”: hasta un máximo de 8 puntos

Se podrá mejorar el precio/año y se puntuará con un total de 6 puntos la hipotética oferta cuyo precio/año coincida con la media aritmética del precio/año de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik

A las ofertas cuyo precio/año sea superior a la media aritmética mencionada, se las puntuará de forma proporcional con respecto a la media aritmética (con un máximo de 6 pts).

$$P_i = \frac{Of_m}{Of_i} \cdot 6$$

Siendo:

- P_i : Puntuación de la oferta valorada i
- Of_i : Oferta (precio/año) comprometida por el licitador i
- Of_m : Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik

A las ofertas cuyo precio/año sea inferior a la media aritmética de las ofertas se les otorgará una puntuación total de 6 puntos más un incremento de hasta 2 puntos.

$$Incr. P_i = \frac{Of_m - Of_i}{Of_m - Of_e} \cdot 2$$

Siendo:

- $Incr. P_i$: Incremento de puntuación de la oferta valorada i
- Of_i : Oferta (precio/año) comprometida por el licitador i
- Of_m : Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik
- Of_e : Oferta más económica de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik



Criterio Valoración económica “Servicios profesionales”: hasta un máximo de 7 puntos

Se podrá mejorar el precio/hora de cada tipo de trabajo (Consultoría, Migraciones y Formación). A cada precio/hora de tipo de trabajo se le dará una puntuación. La puntuación total será la suma de las puntuaciones de cada tipo.

Tipo trabajo	Precio Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Pmaxinf (max 6 pts)	Pmaxsup (max 1 pto)
Consultoría fabricante	150,00	20,00	1,20	0,20
Consultoría empresa adjudicataria	110,00	36,00	2,16	0,36
Migraciones	100,00	30,00	1,80	0,30
Formación	80,00	14,00	0,84	0,14

Se puntuará con un total de 6 puntos la hipotética oferta cuyos precios/hora coincidan con la media aritmética de los precios/hora de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik.

A las ofertas cuyo precio/hora de cada tipo de trabajo sea superior a la media aritmética mencionada, se las puntuará de forma proporcional con respecto a la media aritmética de cada tipo (con un máximo de Pmaxinf pts por tipo).

$$P_i = \frac{Of_m}{Of_i} \cdot P_{maxinf}$$

Siendo:

- P_i : Puntuación por tipo de la oferta valorada i
- Of_i : Oferta (precio/hora por tipo) comprometida por el licitador i
- Of_m : Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik, por tipo

A las ofertas cuyo precio/hora de cada tipo sea inferior a la media aritmética de cada tipo de las ofertas se les otorgará una puntuación total de Pmaxinf puntos por tipo más un incremento de hasta Pmaxsup puntos por tipo.

$$Incr. P_i = \frac{Of_m - Of_i}{Of_m - Of_e} \cdot P_{maxsup}$$

Siendo:

- $Incr. P_i$: Incremento de puntuación por tipo de la oferta valorada i
- Of_i : Oferta (precio/hora por tipo) comprometida por el licitador i
- Of_m : Media aritmética de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik, por tipo
- Of_e : Oferta más económica (precio/hora por tipo) de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik



Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren recogidas en los supuestos especificados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Criterio Social: hasta un máximo de 10 puntos

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

Se valorará con un máximo de 10 puntos las propuestas de las licitadoras que impliquen el compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con un mayor compromiso de contratación indefinida; el resto de las propuestas se valorarán de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo que se establece como condición esencial (25%), conforme a la siguiente fórmula:

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

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.



Es requisito imprescindible rellenar correctamente las siguientes tablas e incluirlas en el Sobre B. Las ofertas que no incluyan las tablas debidamente cumplimentadas en el Sobre B serán excluidas de la licitación.

vCPU	CRITERIO: Importe TOTAL vCPU Importe + mantenimiento de 1 año (€ IVA no incluido)		
	Desarrollo (*)	Producción (<2.000,00 € IVA no incluido)	TOTAL Vcpu (€ IVA no incluido)
1			(suma del importe de 1 vCPU de Desarrollo y el importe de 1 vCPU de Producción)

Se deberá indicar precio de vCPU por entorno.

Si la solución no se basa en vCPU, se deberá indicar su equivalencia incluyendo justificación. En todo caso el importe dado será de vCPU.

(*) El importe de la vCPU de Desarrollo deberá ser como máximo el 55% del importe de la vCPU de Producción.

OTROS CRITERIOS	VALOR TOTAL CON MEJORAS (precios en € IVA no incluido)
Importe instalación, configuración y puesta en marcha en Desarrollo y Producción	(€ sin IVA)
Importe Servicio gestionado anual	(€/año sin IVA)
Importe/hora Consultoría fabricante	(€/h sin IVA)
Importe/hora Consultoría empresa adjudicataria	(€/h sin IVA)
Importe/hora Migraciones	(€/h sin IVA)
Importe/hora Formación	(€/h sin IVA)
Social	(%)

INFORMACIÓN ADICIONAL OBLIGATORIA	VALOR TOTAL CON MEJORAS
% del mantenimiento de fabricante sobre el importe de las licencias (<22%)	(%)
Plazo de entrega en días hábiles de las nuevas licencias y módulos/plugins (aptdo. 4.5 PPT)	(días hábiles)



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

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

Propuesta técnica: hasta un máximo de 43 puntos

Se puntuará:

Criterio	Puntos
Descripción de la solución: Definición de la solución, información de las tablas del ANEXO A...	16
Instalación, configuración y puesta en marcha en Desarrollo y Producción.	5
Soporte y mantenimiento de la solución (descripción del mantenimiento de fabricante y del servicio gestionado)	10
Modelo organizativo y operativo de la consultoría	6
Modelo organizativo y operativo de las migraciones	3
Modelo organizativo y operativo de la formación	2
Devolución del servicio	1

Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 10 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

La adjudicación se hará a aquella oferta que, sumando los puntos obtenidos en los apartados anteriores, resulte superior.

5.10 Control de los trabajos

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

Corresponderá a la empresa licitadora la negociación y pago de los salarios a los miembros del equipo, la concesión a los mismos de los permisos, licencias y vacaciones, la gestión de las sustituciones, respetando la cobertura de los servicios exigida e informando de ello a Lantik y la vigilancia del efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, de Seguridad Social y



en general de todas las que legalmente correspondan. Para ello, la empresa licitadora nombrará una persona interlocutora para la gestión de este contrato.

Los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa contratada mediante conexión con los ordenadores de Lantik. Los equipos, licencias, comunicaciones (incluso con la red de Lantik) y desplazamientos necesarios del personal de la empresa serán a cargo de la empresa contratada.

5.11 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.

5.12 Perspectiva de género

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

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

5.13 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:
 - a) Política de seguridad de la información de Bizkaiko Foru Aldundia / Diputación Foral de Bizkaia.
 - a. [Norma NCS-1/1 “Norma de Política de Seguridad: Código de Conducta Informático para Proveedores”.](#)
 - b. [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.

5.13.1 Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

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

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

II. Deber de secreto

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

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

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

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales no contemplados en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá



ponerlo en conocimiento de Lantik S.A. M.P., en concreto, a la persona interlocutora del contrato, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

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

III. Garantía de confidencialidad

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

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

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

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

5.13.2 Medidas de seguridad

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

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

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

El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de licencias o derechos de autor, propiedad de la parte que revele la información. El receptor de la información se compromete a no copiar, reproducir, ni por cualquier otro procedimiento, ceder información o material facilitado por Lantik S.A. M.P. o al que hubiere tenido



acceso, así como a no permitir a ninguna otra persona, empresa o institución la copia, reproducción o divulgación, sea total, parcial o de cualquier forma, de información o materiales facilitados por Lantik S.A. M.P. o a los que se hubieren tenido acceso en cualquier momento y que obren en poder de la empresa adjudicataria, sin la autorización previa de Lantik S.A. M.P., manifestada expresamente y por escrito.

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

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

Contacto: Área de plataforma tecnológica (Operación)

Teléfono: 944 068 989

Correo electrónico: alertas.operacion@bizkaia.eus

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

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

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

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

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

- Atender y asegurarse del cumplimiento de las medidas de seguridad que Lantik S.A. M.P. pudiera establecer.
- Transmitir a Lantik S.A. M.P., el cumplimiento de los requisitos y medidas de seguridad requeridos, realizando en caso necesario, las salvedades u observaciones que pudieran ser oportunas.
- En su caso, atender a las peticiones realizadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P., en materia de mantenimiento.
- Comunicar con antelación a la persona responsable de Lantik S.A. M.P., de cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de la entidad.
- Comunicar a la persona responsable de Lantik S.A. M.P., cualquier incidente de seguridad de la información que se produzca a la mayor brevedad.
- Atender a las instrucciones dadas por Lantik S.A. M.P., en caso de que se produzca un incidente de seguridad de la información o desastre.



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

5.13.3 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.

5.13.4 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.

5.13.5 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.

5.13.6 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.

5.13.7 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.).

5.13.8 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.

5.13.9 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.

5.13.10 Coordinación en caso de incidentes y desastres

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

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

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

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable de Lantik S.A. M.P. para la resolución de la incidencia.
- La persona responsable de Lantik S.A. M.P. podrá requerir la realización de determinadas acciones en un periodo concreto o el envío por parte de la empresa adjudicataria de una previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad.

Será obligatorio que la empresa adjudicataria disponga de un registro operativo de las incidencias de seguridad ocurridas en el marco del presente contrato, empleando, en su caso, la herramienta señalada por Lantik S.A. M.P. Las incidencias mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

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

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



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

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

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

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

5.13.11 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:

1. 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:

2. 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.
3. 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.

5.13.12 Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad 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 la normativa complementaria. Para el caso de que la contratación implique el acceso de la empresa adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable Lantik S.A. M.P., aquella tendrá la consideración de encargada del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

5.13.13 Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la empresa adjudicataria que resulte encargada del tratamiento, de ahora en adelante entidad encargada de tratamiento, para tratar por cuenta de Lantik S.A. M.P., responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio detallado en el apartado "Objeto".

El tratamiento consistirá en: durante la vigencia de contrato pudiera ser necesario el tratamiento de datos de carácter personal para prestar el servicio detallado en el apartado "Objeto". En este caso, la empresa licitadora deberá notificar a Lantik S.A. M.P. el tipo tratamiento a realizar y contar con su aprobación.

La entidad encargada de tratamiento tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas de la entidad responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique a la encargada. En tal caso, la entidad encargada informará a la responsable de tratamiento de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público. La entidad responsable también podrá dar instrucciones ulteriores en cualquier momento del período de tratamiento de los datos personales. Dichas instrucciones deberán estar siempre documentadas.



La entidad encargada de tratamiento informará inmediatamente a la responsable si las instrucciones dadas por esta infringen, a juicio de la encargada, el Reglamento (UE) 2016/679, el Reglamento (UE) 2018/1725 o las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión o de los Estados miembros en materia de protección de datos.

5.13.14 Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este contrato, Lantik S.A., M.P. responsable del tratamiento pone a disposición de la entidad encargada de tratamiento, la información que se describe a continuación (detallando categoría de personas interesadas y datos personales del tratamiento a los que se puede acceder):

- Categoría de personas interesadas: Ciudadanía.
- Datos personales del tratamiento: Aquellos datos que por las competencias que tiene la DFB tiene bajo su custodia.

Si el tratamiento afecta a datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, datos genéticos o datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física, o datos relativos a condenas e infracciones penales («datos sensibles»), la entidad encargada de tratamiento aplicará restricciones específicas y/o garantías adicionales.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo aquí estipulado, la empresa adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que Lantik S.A. M.P. estuviese de acuerdo con lo solicitado, Lantik S.A. M.P. emitiría un Anexo, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

5.13.15 Duración

Tendrá la duración indicada en el apartado "Plazo de entrega" y "Prórroga", si procede, del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Una vez finalice el contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar la devolución o destrucción de los datos personales según lo estipulado en la cláusula "Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología", considerando que la referencia a información confidencial incluye en este caso los datos de carácter personal.

En su caso, la entidad encargada de tratamiento podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación. Para ello, deberá notificar con antelación a Lantik S.A. M.P. las causas que justifican esta actuación.

5.13.16 Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento

La entidad encargada de tratamiento y el personal de su organización se obliga a:



a) La empresa adjudicataria se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargada del tratamiento con arreglo a las disposiciones de la normativa actual nacional y de la Unión Europea de protección de datos y, concretamente a lo dispuesto en:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).
- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de Lantik S.A. M.P.
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la empresa responsable, que contenga:
 - Nombre y los datos de contacto de la entidad encargada de tratamiento y de cada empresa responsable por cuenta de la cual actúe la entidad encargada de tratamiento y, en su caso, de la persona delegada de protección de datos.
 - Categorías de tratamientos efectuados por cuenta de la empresa responsable.
 - Una descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad, en caso de que proceda su aplicación, relativas a:
 - a. Seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - b. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- No comunicar los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa de la empresa responsable del tratamiento. La autorización requiere identificar de forma previa y por escrito, la entidad a la que se pueden o deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En el caso de transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por requerimientos jurídicos inequívocos y fundamentados, se informará a la empresa responsable de la exigencia de manera previa y específica.
- Presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración.
- Entidades subencargadas



Se prohíbe subcontratar las prestaciones que formen parte del objeto del contrato.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a Lantik S.A. M.P., con una antelación de 15 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la entidad subcontratista y sus datos de contacto. En caso de que sea intención de la entidad encargada de tratamiento subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, deberá indicar expresamente este hecho, así como el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las empresas subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización. La subcontratación podrá llevarse a cabo si Lantik S.A. M.P. no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

La empresa subcontratista, que también tendrá la condición de entidad encargada de tratamiento, está obligada igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en el contrato y las instrucciones que dicte Lantik S.A. M.P. Corresponde a la entidad encargada de tratamiento regular la relación jurídica con la empresa subencargada mediante un instrumento jurídico que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones del contrato.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

“Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.”

- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso después de que finalice su objeto.
- 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. Manteniendo a disposición de Lantik S.A. M.P. la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la entidad encargada de tratamiento autorizada a tratar datos personales.
- Asistir a Lantik S.A. M.P. en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento; a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). En caso de que la entidad encargada de tratamiento reciba alguna petición de ejercicio de derechos correspondiente a tratamientos de datos de Lantik S.A. M.P., deberá comunicarla en un plazo máximo de 48 horas a Lantik S.A. M.P.
- Corresponde a Lantik S.A. M.P. facilitar el derecho de información a las personas interesadas, de tal modo que la entidad encargada de tratamiento se abstendrá de aportar sus propios modelos



de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por Lantik S.A. M.P. o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.

- Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales tratados por la entidad encargada de tratamiento:

En caso de violación de seguridad de los datos personales tratados por la entidad encargada de tratamiento, esta lo notificará a Lantik S.A. M.P., sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato. Informará de las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. Dicha información contendrá al menos:

- Una descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad (inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas y de registros de datos afectados);
- Los datos de un punto de contacto en el que pueda obtenerse más información sobre la violación de la seguridad de los datos personales;
- Sus consecuencias probables y las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad, incluyendo las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

En la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.

- Notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales en relación con los datos tratados por Lantik S.A. M.P.

En caso de violación de seguridad de los datos personales en relación con los datos tratados por Lantik S.A. M.P., la entidad encargada de tratamiento ayudará a la responsable en lo siguiente:

- Notificar la violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control competentes sin dilación indebida una vez tenga constancia de ella, si procede (a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas).
- Recabar la información siguiente, que, de conformidad con el artículo 33, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679 deberá figurar en la notificación de la entidad responsable, que debe incluir como mínimo:
 - La naturaleza de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectadas, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
 - Las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;
 - Las medidas adoptadas o propuestas por la entidad responsable del tratamiento 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.

Cuando y en la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.



- Cumplir, con arreglo al artículo 34 del Reglamento (UE) 2016/679, la obligación de comunicar sin dilación indebida a las personas interesadas la violación de la seguridad de los datos personales cuando sea probable que la violación de la seguridad entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.
- Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en el cumplimiento de las obligaciones de esta última.
- Poner a disposición de Lantik S.A. M.P. toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen Lantik S.A. M.P. u otra empresa auditora autorizada por ella.
- Adoptar todas las medidas de índole técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo tal y como dispone el artículo 32 del RGPD. De esta forma, la empresa adjudicataria aplica todas y cada una de las medidas de seguridad que resultan de aplicación a los tratamientos de datos personales, tras un análisis de los riesgos que conlleva el tratamiento de los datos personales, implantando las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.
- Si una entidad encargada de tratamiento infringe lo establecido al determinar los fines y medios del tratamiento, adquiere la condición de responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento (Art. 28.10 del RGPD).
- La entidad encargada de tratamiento estará obligada a someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos (incluyendo, sin limitación, el RGPD y la LOPDGDD).
- Transferencias internacionales:
 - Las transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por parte de la entidad encargada solo podrán realizarse siguiendo instrucciones documentadas de la entidad responsable o en virtud de una exigencia expresa del Derecho de la Unión o del Estado miembro al que esté sujeto la encargada; se llevarán a cabo de conformidad con el capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 o del Reglamento (UE) 2018/1725.
 - La entidad responsable se aviene a que, cuando la encargada recurra a una subencargada de conformidad con lo establecido en el presente para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas (por cuenta de la responsable) y dichas actividades conlleven una transferencia de datos personales en el sentido del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679, la entidad encargada y la subencargada puedan garantizar el cumplimiento del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 utilizando cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión, con arreglo al artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679, siempre que se cumplan las condiciones para la utilización de dichas cláusulas contractuales tipo.



5.13.17 Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento

Corresponde a Lantik S.A. M.P.:

- Entregar a la entidad encargada de tratamiento los datos a los que se refiere la cláusula “Identificación de la información afectada” de este documento.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte de la entidad encargada de tratamiento.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- Realizar, en su caso, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por la entidad encargada de tratamiento.
- Realizar las consultas previas que corresponda.

5.13.18 Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos

La empresa adjudicataria deberá disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de Lantik S.A. M.P. a requerimiento de ésta.

Asimismo, a instancia de Lantik S.A. M.P., la entidad encargada de tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de auditorías de las actividades de tratamiento cubiertas por el presente pliego de cláusulas, a intervalos razonables o si existen indicios de incumplimiento. Al decidir si se realiza un examen o una auditoría, Lantik S.A. M.P. podrá tener en cuenta las certificaciones pertinentes que obren en poder de la entidad encargada de tratamiento.

Lantik S.A. M.P. podrá optar por realizar la auditoría por sí misma o autorizar a un auditor independiente. Las auditorías también podrán consistir en inspecciones de los locales o instalaciones físicas de la entidad encargada de tratamiento y, cuando proceda, realizarse con un preaviso razonable.

Las partes pondrán a disposición de las autoridades de control competentes, a instancia de estas, la información a que se refiere la presente cláusula y, en particular, los resultados de las auditorías.

5.13.19 Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

El incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal será motivo de resolución del contrato.

5.13.20 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”.



5.13.21 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.

5.13.22 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.

5.13.23 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.

5.13.24 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 ac-



ceso 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:
- b) Software antimalware y protección mediante firewall activados y actualizados.
- c) 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.
- d) El sistema operativo y las aplicaciones software deberán estar actualizados.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.

5.13.25 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.

5.13.26 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

Cuando el contrato contemple, total o parcialmente, el uso de sistemas cloud 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.

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.



5.13.27 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.

5.13.28 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.

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 está 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.

5.13.29 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).

5.13.30 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.

5.13.31 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.

5.13.32 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.

5.13.33 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.



5.13.34 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.

5.13.35 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:

Lantik S.A. M.P.
Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao
ppt.sc.lantik@bizkaia.eus
Teléfono: 94 406 89 00

Sin./Fdo.: AINARA ETXEANDIA SAGASTI - 2023-05-08
ZERBITZU DIGITALEN DISEINUKO ETA DATA ARLOA
ÁREA DISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES Y DATA

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

Sin./Fdo.: IRATXE GUILLERNA CAMPO - 2023-05-09
DIGITALIZAZIO-UNITATEKO ETA DATA ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE DIGITALIZACIÓN Y DATA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2023-05-09
SEGURTASUN ETA TEKNOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA



6 ANEXO A: REQUISITOS (SOBRE C)

Obligatoria su presentación para verificar cumplimiento de la solución.

TABLA A1: Requisitos técnicos:

Requisito	Descripción del cumplimiento
Solución integral, es decir, todos sus componentes, productos y/o servicios, deben integrarse bajo un modelo de gobierno común centralizado, y ejecutarse con la máxima eficiencia sobre la infraestructura propuesta.	
Solución con posibilidad de despliegue tanto en modalidad on-premise como en private cloud y con la capacidad de hibridar de la modalidad on-premise a private cloud.	
La solución debe poder contenerizar y escalar tanto verticalmente, añadiendo vCPU y RAM, como horizontalmente, añadiendo y desplegando procesos en contenedores sobre tecnología Red Hat Openshift Platform, la cual, es nuestra plataforma homologada de ejecución de microservicios y aplicaciones contenerizadas.	
Integración con Microsoft Active Directory de Lantik.	
Compatible con la plataforma de virtualización vSphere de VMware con procesadores con la tecnología <i>Intel Hyper-Threading</i> de Lantik.	
Sistema propio de backup/restore incluido en la solución e integración con el sistema corporativo de backup de Lantik basado en la solución Networker de Dell-EMC.	
Sistema propio de tolerancia de fallos y de recuperación ante desastres/errores (Disaster Recovery)	
Posibilidad de configuración en alta disponibilidad.	
Consola de administración y monitorización.	
Entorno web 100 %, accesible por lo menos desde los navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome; y el interfaz deberá ser en castellano.	



TABLA A2: Requisitos funcionales:

Requisito general	Requisito específico	Descripción del cumplimiento
Gobernanza de datos	[Requisito glosario, catálogo y linaje]	
	[Requisito filtros de gobernanza]	
	[Requisito semántica de datos]	
	[Requisito plantillas]	
	[Requisito gestión de gobernanza]	
	[Requisito democratización]	
	[Requisito trazabilidad]	
	[Requisito multi-idioma]	
	[Requisito Inteligencia Artificial]	
	[Requisito integraciones]	
	[Requisito etiquetado]	
	[Requisito linaje manual]	
	[Requisito sincronización]	
	[Requisitos alertas]	
	[Requisito Marketplace]	
Gestión de datos maestros	[Requisito de datos maestros]	
Calidad de datos	[Requisito reglas y métricas de calidad]	
	[Requisito control de la medición de la calidad]	
	[Requisito análisis de dependencias de la calidad]	
	[Requisito monitorización de calidad]	
	[Requisito integraciones de calidad]	
	[Requisito alertas de calidad]	
Seguridad	[Requisito Reglamento General de Protección de Datos]	
	[Requisito anonimización]	



	[Requisito seudonimización]	
	[Requisito restricciones de visualización]	
	[Requisito trazabilidad]	
	[Requisito control de visualización]	
	[Requisito etiquetado y reglas de privacidad]	
	[Requisito reglas de acceso]	
	[Requisito reglas de privacidad]	
	[Requisito usabilidad]	
	[Requisito roles y dominios]	
Analítica	[Requisito sandbox]	
	[Requisito automatización de modelos]	
	[Requisito ciclo de vida]	
	[Requisito ética de la analítica del datos]	
	[Requisito herramientas de ciencia de datos]	
	[Requisito visualización]	
Virtualización	[Requisito cacheo]	
	[Requisito conectividad]	





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.