PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRACIÓN DEL SUMINISTRO DE UN PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EUSKALDUNA JAUREGIA PALACIO EUSKALDUNA, S.A.

N.º DE EXPEDIENTE: EUS2024_01

1. OBJETO.

El objeto del presente expediente es la adquisición de un programa informático de gestión y almacenamiento corporativo de los documentos ("programa gestión documental") de EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A. (en adelante EUSKALDUNA BILBAO) generados en el proceso integral de compra de la entidad; y, ello, conforme a las especificaciones contenidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, así como en los pliegos de cláusulas administrativas y carátula.

Así mismo, forma parte del objeto del presente contrato y, en consecuencia, deberá integrarse en la oferta de las empresas licitadoras los servicios de: análisis y definición de procesos, instalación y parametrización, implementación de un modelo de contenido y de una estructura documental y desarrollos *ad-hoc* e integraciones), formación, y mantenimiento de la solución informática.

2. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE COMPRAS.

Se describen las características básicas del proceso de compras al que ha de dar solución el programa o herramienta informática de gestión y almacenamiento documental a fin de que las empresas licitadoras puedan elaborar sus ofertas.

EUSKALDUNA BILBAO precisa de un sistema de gestión documental integral para el elevado volumen de documentación que genera en el área de compras en los distintos procedimientos de compras, debido principalmente a la gran cantidad de solicitudes, vistos buenos y firmas necesarias.

La solución informática a proponer deberá atender y adecuarse a los flujos de trabajo que se generan en el proceso de compra, desde que surge una necesidad hasta que finaliza el mismo. Así, la herramienta deberá atender a los diferentes hitos que integran el flujo de compra: aprobación de la compra, petición de ofertas, tramitación de expedientes, adjudicación y formalización de la compra, envío de pedidos y recepción de las facturas en formato XML dentro de la estructura documental de las carpetas de Euskalduna, se aprueban las mismas, y una vez aprobadas por el responsable de la compra y se integra con el ERP de contabilidad SAGE manteniendo el formato XML.

Todas las personas involucradas en el proceso podrán consultar el estado en que se encuentra su petición de compra.

Se trata de facilitar la gestión del conocimiento posibilitando que la información se comparta evitando duplicidades y pérdidas, conservando la memoria de la organización más allá de las personas que trabajan en ella, aprovechando el valor de los contenidos en los que queda plasmado la experiencia. Se ha de facilitar el intercambio de documentación.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho a solicitar una "prueba de concepto" (*on premise)* con la solución ofertada a las empresas licitadoras, para validar compatibilidad y características técnicas requeridas en el pliego.

El coste de la "prueba de concepto" deberá ser 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 realizarla tras la petición de EUSKALDUNA BILBAO en un periodo máximo de 10 días hábiles, la empresa licitadora quedará excluida del proceso de licitación.

3.1. Especificaciones técnicas mínimas requeridas.

La solución deberá ser desplegada *on premise* en las instalaciones de EUSKALDUNA BILBAO para los entornos de Desarrollo y Producción requiriendo su integración bajo el siguiente entorno tecnológico:

- Integración con *Microsoft Active Directory* (Directorio Activo de Euskalduna) de EUSKALDUNA BILBAO.
- Compatible con sistemas operativos: RHEL (Red Hat Enterprise Linux)
- Compatible con servidor de aplicaciones: Apache Tomcat
- Compatible con Bases de datos mySqL o postgreSQL
- Compatible con el sistema corporativo de *backup Networker de Dell-EMC*.
- Compatible con plataforma de virtualización *vSphere de VMWARE*.
- Compatible con puestos cliente con sistema operativo Windows y Office 365

3.2. Requisitos funcionales mínimos requeridos.

El software de gestión documental deberá disponer con carácter mínimo de:

- Capacidad de visionar formatos XML y transformarlos en pdf
- No impondrá ninguna limitación al formato de los documentos, pudiendo almacenar y visualizar cualquier formato existente si fuera necesario, tanto ofimático (PDF, DOC, ODF, XLS, PPT, etc.), ráster (PNG, TIF, GIF, JPG, etc.), como de diseño 2D/3D, CAD/CAM, vídeo, etc.
- Gestión documental colaborativa mediante sites personalizados
- Integración con Sage con el módulo de facturación de proveedores y de contabilidad

- Repositorio documental centralizado para la gestión de todos los documentos de EUSKALDUNA BILBAO relacionados con los procesos descritos en el expediente.
- Control de versiones.
- Circuito de firmas y distribución.
- Dispondrá de un sistema de seguridad, que permita la definición de autorizaciones a nivel de usuarios y de grupos de usuarios, determinando los niveles de acceso de los mismos tanto al sistema, como a las distintas opciones de menú de cada aplicación, llegando incluso a control la definición de privilegios a nivel de operaciones (botones).
- Buscadores y filtros de búsquedas
- Creación y gestión de *workflows*
- Gestión de comunicaciones y notificaciones entre miembros (*dashboard*, email)
- Creación de automatismos sobre carpetas y documentos en base a reglas
- El software debe tener un interfaz fácil e intuitivo
- Gestión de permisos entre los usuarios
- Visualización del estado de los distintos procedimientos de compras (pedidos/expedientes) o facturas relativas a dichos procedimientos.
- Gestión de metadatos.
- Listados y *report* de estados y departamentos.
- Integración con el sistema de correo electrónico para poder enviar notificaciones.
- Motor e indexación de contenidos que soporte full text search. Resaltado de resultados, indexación en tiempo real, cache y búsqueda por facetas
- Acceso al repositorio vía FTP y WebDAV
- Permitirá añadir metadatos o etiquetas a los campos para poder hacer búsquedas por campos como nombres, fecha, contenido, etc.
- Permitirá La incorporación o entrada de documentos a través de formularios y su clasificación mediante una numeración única.
- Permitirá Definir por EUSKALDUNA BILBAO una estructura fija de carpetas en las que se basará el repositorio de almacenamiento.
- Permitirá El repositorio de almacenamiento deberá permitir la automatización de la nomenclatura de la estructura de carpetas.
- Permitirá Relacionar la documentación asociada a un expediente de forma que permita trabajar de una forma ágil y poder localizar la documentación de una forma sencilla.
- Permitirá Trazabilidad, funcionalidad para la información de la historia del documento a lo largo de todo su ciclo.

3.3. Solución requerida

La solución deberá estar preparada para un número ilimitado de usuarios y de expedientes anuales. Cualquier componente necesario para el funcionamiento de la solución ofertada deberá estar basada en tecnología de software libre en su totalidad, no se realizarán pagos en licenciamiento.

3.4. Puesta en Producción

El servicio objeto de contratación comprende los servicios profesionales de la empresa adjudicataria para la realización de, al menos, las siguientes tareas:

- Despliegue en el entorno que EUSKALDUNA BILBAO en Desarrollo y Producción en modalidad *"On Premise"* de la solución con integración con directorio activo.
- Poner las integraciones (4):
  - Transformadores de XML factura en PDF(previsualizador o acción a medida)
  - Integración con SAGE
  - Listados y reports de estados y departamentos
  - Integración con el sistema de correo electrónico para poder enviar notificaciones.
- Puesta en marcha de la solución.

Se deberá entregar toda la documentación necesaria sobre el sistema o software, códigos fuentes, etc.

3.5. Servicios de Soporte y mantenimiento de la solución.

El soporte y mantenimiento de la solución incluirá, como mínimo:

- Actualizaciones funcionales, correctivos y evolutivos.
- Portal de soporte para gestión de incidencias 8h x 5 días laborables.
- Asistencia telefónica, correo electrónico, web y chat.
- Horario del soporte mínimo requerido
  - Lunes a jueves: 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:30
  - Viernes: 9:00 a 15:00

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

El soporte deberá contar, como mínimo, con los siguientes niveles de servicio:

Nivel de incidencia	Tipo de incidencia	Tiempo máximo de respuesta
1	Herramienta deja de funcionar o afección grave al servicio.	8 horas
2	No funciona correctamente funcionalidades de la solución, rendimiento afecta al servicio.	14 horas
3	Afecciones puntuales de la solución, mayoría de funcionalidades operativas.	24 horas
4	Incidencias menores que no afectan al servicio.	48 horas

3.6. Servicios profesionales de consultoría y formación.

Los servicios comprendidos en este apartado se consumirán bajo demanda y sin compromiso de consumo mínimo por parte de EUSKALDUNA BILBAO.

Para la realización de los servicios será necesario:

- Que EUSKALDUNA BILBAO plantee la necesidad con el máximo detalle posible
- Antes de comenzar con la tarea, la empresa adjudicataria estimará y validará con EUSKALDUNA BILBAO el número de horas que inicialmente se prevea que se vayan a consumir.
- Si se prevé una desviación en las horas estimadas respecto a las inicialmente aprobadas (siempre dentro del marco del presupuesto del contrato) según se esté realizando la tarea, se deberá consultar y recibir el visto bueno de EUSKALDUNA BILBAO antes de continuar, ajustando la planificación a la nueva estimación.

Comprende la prestación por parte de la empresa adjudicataria de los servicios de consultoría y formación y que sean requeridos por EUSKALDUNA BILBAO.

Los servicios de consultoría comprenden el análisis, definición de procesos, instalación, parametrización instalación de un modelo de contenido y de estructura documental, y desarrollos Ad-hoc.

En el servicio de formación podrán incluirse sesiones formativas en remoto o in situ, en las instalaciones de EUSKALDUNA BILBAO. A tal fin, la empresa adjudicataria elaborará el correspondiente Plan de formación, incluyendo el material de formación necesario, así como una planificación de las sesiones a impartir para cada uno de los perfiles de las personas usuarias a las que va dirigida la formación.

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.

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

5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICAY ENTREGABLES.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por EUSKALDUNA BILBAO la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de EUSKALDUNA BILBAO en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato; así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de estos.

Como resultado del proyecto deberán completarse mínimamente los siguientes entregables:

- Plan detallado de servicio y su seguimiento.
- Acta de inicio.
- Documentos Técnicos y Funcionales. Estos documentos, en orden al mantenimiento del producto/servicio, recogerán la documentación detallada del mismo; siendo la base de la parametrización y adaptación del producto/servicio a las necesidades, así como un plan de necesidades y de los futuros mecanismos de mantenimiento del producto/servicio.
- Pilotos y prototipos.
- Documento Arquitectura: descripción de los elementos relevantes para la administración del sistema: servidores, configuración, conexiones, ficheros de propiedades, roles y grupos de directorio activo, procesos de carga…
- Plan de calidad.
- Plan de implantación.
- Plan de formación.
- Manual de personas usuarias: describirá la funcionalidad desde el punto de vista de la persona usuaria final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles, habrá un documento por perfil). Incluirá asimismo un manual enfocado personas usuarias externas que se conecta desde Internet a la aplicación.
- Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Informes de trabajo: El objetivo de estos informes será reflejar las labores realizadas en cada acción ejecutada en el servicio.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez. La empresa adjudicataria deberá prever, en su temporalización del proyecto, la realización de un periodo de pruebas de la plataforma, interactuando durante el mismo con los/las empleados/as que se determine de entre los que resultarán personas usuarias finales de la misma.
- Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Acta de cierre.

6. INFORMES DE SEGUIMIENTO.

Se requiere su realización para el correcto seguimiento del contrato.

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

Se contempla la siguiente información de periodicidad semanal que, como mínimo, recogerá:

- Resumen ejecutivo (periodo, análisis evolutivo, incidencias del periodo, gestión del cambio, acciones a realizar).
- Tareas realizadas.
- Tareas pendientes.
- Mejora continua.
- Propuestas de modificación

De manera complementaria, se contempla el siguiente informe de periodicidad mensual, que, como mínimo, recogerá:

- Informe de seguimiento.
- Horas planificadas / horas realizadas.
- Cumplimiento de indicadores.
- Analítica del mes.
- Actuaciones realizadas.
- Propuestas de mejoras y/o cambios
- Otros.

Estos informes, u otros que por interés de EUSKALDUNA BILBAO puedan definirse, se aportarán de tal manera que la información sea manipulable para poder obtener datos estadísticos.

Durante la ejecución del contrato se podrá solicitar la realización de cuantos informes sean necesarios para un mejor análisis del servicio o profundizar en el detalle de una tarea, incidencia o problema concreto.

7. EQUIPO ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo (adscripción de medios personales) durante la vigencia del contrato deberá notificarse previamente a EUSKALDUNA BILBAO y contar con la autorización expresa.

La empresa adjudicataria deberá designar a una persona como jefe/a de proyecto que asumirá la interlocución con EUSKALDUNA BILBAO y a quien corresponderá la dirección del proyecto. Respecto al equipo de trabajo directamente asignado al proyecto también se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo de trabajo estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas. El perfil del equipo ofertado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- La discrepancia entre el perfil ofertado y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución de este o la resolución del contrato. Para ello, durante la ejecución del contrato, EUSKALDUNA BILBAO podrá verificar los conocimientos y experiencia profesional del equipo de trabajo.
- Si la valoración de la calidad de los trabajos del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar la sustitución de parte del equipo por parte de EUSKALDUNA BILBAO, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.

- Cuando el servicio lo requiera, el trabajo se ejecutará en las instalaciones de EUSKALDUNA BILBAO. Los desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.

8. CONDICIONES PARTICULARES.

8.1. Plazos.

La puesta en producción de la solución será de seis (6) meses como máximo desde la firma del contrato.

Los servicios profesionales (consultoría y formación), soporte y mantenimiento se prestarán durante los dieciocho meses (18 meses) de contrato.

8.2. Documentación.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta ("Sobre C"), al menos, la siguiente documentación:

- Memoria descriptiva de la herramienta, descriptica de las especificaciones técnicas y funcionales conforme a los requerimientos recogido en el presente documento.
- Plan de trabajo. Este documento incluirá los procedimientos a seguir para que se puedan llevar a cabo correctamente las tareas descritas en el presente Pliego.
- Plan de puesta en marcha, en el que se describirá el detalle funcional y técnico de cómo se realizan las implementaciones de la solución adoptada. Se indicará el alcance de las parametrizaciones, desarrollos y adaptaciones necesarias, así como las interdependencias con otros productos, si las hubiera.

9. 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.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa que resulte adjudicataria vendrá obligada a suscribir un contrato de confidencialidad cuyo contenido mínimo se ajustará a lo recogido en el presente apartado.

El compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en EUSKALDUNA BILBAO, 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.

10.1. 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 EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO, 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 EUSKALDUNA BILBAO 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 conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales no contemplados en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento de EUSKALDUNA BILBAO, 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

El personal a cargo de la empresa adjudicataria que se destine al servicio, deberá firmar 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 del EUSKALDUNA BILBAO

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, el EUSKALDUNA BILBAO 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 del EUSKALDUNA BILBAO. 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 (Información legal - Palacio Euskalduna (euskaldunabilbao.com) y podrán consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en Protección de datos - Euskalduna - Bizkaia Gardena.

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.

V. 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 EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO, 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 EUSKALDUNA BILBAO el nombre, apellidos, correo electrónico y teléfono de la persona o servicio que desempeñe este rol.

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 EUSKALDUNA BILBAO, 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 EUSKALDUNA BILBAO pudiera establecer.
- Transmitir a EUSKALDUNA BILBAO, 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 EUSKALDUNA BILBAO, en materia de mantenimiento.
- Comunicar con antelación a la persona responsable de EUSKALDUNA BILBAO, 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 EUSKALDUNA BILBAO, cualquier incidente de seguridad de la información que se produzca a la mayor brevedad.
- Atender a las instrucciones dadas por EUSKALDUNA BILBAO, 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.

10.2. Gestión interna de EUSKALDUNA BILBAO (medidas de securización interna) previas a la prestación

EUSKALDUNA BILBAO 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.

https://www.euskaldunabilbao.com/informacion-legal/https://gardentasuna.bizkaia.eus/es/web/euskalduna/proteccion-de-datosDocumentación

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 del EUSKALDUNA BILBAO 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.

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

EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO, 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.

10.4. Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para Proveedores"

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir, a requerimiento de EUSKALDUNA BILBAO, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para Proveedores.

10.5. 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 EUSKALDUNA BILBAO, 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 EUSKALDUNA BILBAO (o de cualquier otra entidad del Sector Público a la que EUSKALDUNA BILBAO 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 adelante "Esquema Nacional de Seguridad"), 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 Esquema Nacional de Seguridad, 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 al EUSKALDUNA BILBAO tras la firma del contrato:

- Bajo petición del EUSKALDUNA BILBAO, 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 del EUSKALDUNA BILBAO mecanismos y funcionalidades que permitan al EUSKALDUNA BILBAO 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, utilización de componentes cualificados o certificados etc.).

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

Las empresas adjudicatarias deben garantizar la seguridad de los productos o servicios que suministren. Para ello, los productos o servicios deben superar un proceso de cualificación y estar incluidos en el Catálogo de Productos y Servicios TIC del Centro Criptológico Nacional (CPSTIC), o aportar una certificación que cumpla con los requisitos funcionales de seguridad y de aseguramiento establecidos en el artículo 19 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En caso de que la empresa adjudicataria no cumpliera lo anteriormente expuesto, dicha empresa deberá asumir el compromiso de certificar los servicios/componentes antes indicados en un plazo de seis meses a contar a partir desde la adjudicación del pliego.

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.

Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios a por 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 EUSKALDUNA BILBAO. La empresa adjudicataria deberá atender las peticiones y requisitos que pudiera realizar el personal de EUSKALDUNA BILBAO para dicho intercambio.

10.7. 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 EUSKALDUNA BILBAO. 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 EUSKALDUNA BILBAO, por lo que el contenido del presente documento resultará asimismo de aplicación a la cadena de suministro de la empresa adjudicataria.

10.8. Mantenimiento y afección al servicio.

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

La coordinación de las labores de mantenimiento o de cualquier actuación que pueda impactar negativamente sobre la información o servicios de EUSKALDUNA BILBAO tendrá en cuenta los siguientes requerimientos:

- La coordinación la realizarán las personas responsables de EUSKALDUNA BILBAO y la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable del servicio de EUSKALDUNA BILBAO para cualquier actuación en la que se puedan ver afectados los sistemas de información y comunicaciones de EUSKALDUNA BILBAO.
- La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito y con antelación suficiente a la persona responsable de servicio de EUSKALDUNA BILBAO cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de EUSKALDUNA BILBAO. La comunicación incluirá la previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora prevista de actuación, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad. Estas actuaciones deberán ser aprobadas por el personal responsable de EUSKALDUNA BILBAO de forma previa a su ejecución.
- En actuaciones relacionadas con mantenimiento correctivo, la persona responsable del servicio de EUSKALDUNA BILBAO podrá requerir la realización de determinadas acciones en un periodo concreto o el envío por parte de la empresa adjudicataria de una previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad.

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

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

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

En caso de que así lo requiera EUSKALDUNA BILBAO, la empresa adjudicataria proporcionará:

- Informe donde se detallen las actuaciones realizadas y, en su caso, las deficiencias detectadas y plan de corrección.
- Mecanismo para hacer seguimiento de todas las incidencias de mantenimiento tanto preventivo como correctivo.

10.9. Coordinación en caso de incidentes y desastres.

En caso de que la empresa adjudicataria tenga acceso a la información de EUSKALDUNA BILBAO o información que trate EUSKALDUNA BILBAO 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, a través de su POC (Persona de Contacto), notificar al interlocutor de EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO.

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

- La coordinación la realizarán las personas responsables de EUSKALDUNA BILBAO y el POC designado en la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable de EUSKALUNA BILBAO para la resolución de la incidencia.
- La persona responsable de EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO. 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.

10.10. 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 EUSKALDUNA BILBAO 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:

- Devolver a EUSKALDUNA BILBAO 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, EUSKALDUNA BILBAO podrá requerir a la empresa adjudicataria para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

- Devolver a la empresa que designe por escrito EUSKALDUNA BILBAO, 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.
- 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 EUSKALDUNA BILBAO.

  En caso de imposibilidad de cumplimiento del plazo establecido, la empresa adjudicataria realizará un requerimiento de prórroga debidamente justificado a EUSKALDUNA BILBAO 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.

10.11. 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”.

10.12. 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 EUSKALDUNA BILBAO, 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 EUSKALDUNA BILBAO y que está disponible en el Plan de Calidad.

10.13. Monitorización de las conexiones remotas

EUSKALDUNA BILBAO 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 EUSKALDUNA BILBAO para la comprobación del cumplimiento del conjunto de medidas de seguridad especificados en el presente documento y demás normativa referenciada.

10.14. Instalación de herramientas de seguridad

EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho de instalación de herramientas de seguridad y monitorización, en los equipos propiedad de la entidad adjudicataria que vayan a conectarse al dominio Bizkaia.

10.15. 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 de EUSKALDUNA BILBAO, 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 a EUSKALDUNA BILBAO a la mayor brevedad.

10.16. 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 EUSKALDUNA BILBAO sea responsable ni imprimir dicha información, salvo que tenga autorización expresa por parte de EUSKALDUNA BILBAO. Tomará todas las precauciones necesarias para evitar acceso por personal no autorizado (familiares, compañeras/os, etc.) a su dispositivo y, por tanto, a la información almacenada.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de una política o normativa de seguridad que incluya consejos y recomendaciones a su personal relativos a situaciones de teletrabajo o acceso remoto para mantener la seguridad de la información. Esta documentación deberá ser conocida por todas las personas que participen como resultado de la adjudicación.
- Si el equipamiento (portátil, móvil, tablet) empleado para la conexión remota a los sistemas de información de EUSKALDUNA BILBAO no es proporcionado por esta, la empresa adjudicataria se asegurará de que dicho equipamiento cumple los requerimientos de seguridad generales especificados en el presente documento y en la normativa referenciada. En particular, el equipamiento deberá incluir como mínimo las siguientes medidas de seguridad:

- Software antimalware y protección mediante firewall activados y actualizados.
- Tendrá instaladas exclusivamente las aplicaciones software que sean necesarias para que el personal desarrolle sus funciones. Estas aplicaciones deberán ser aprobadas por la propia entidad y descargadas de repositorios fiables.
- El sistema operativo y las aplicaciones software deberán estar actualizados.
- Cifrado de disco duro (algoritmo AES, con longitud de clave mínima de 128 bits) en caso de que EUSKALDUNA BILBAO hubiera autorizado al personal de la empresa adjudicataria a descargarse a su dispositivo información sensible o datos personales.
- Conexión remota a los sistemas de información de EUSKALDUNA BILBAO exclusivamente a través de las herramientas autorizadas por EUSKALDUNA BILBAO referenciadas con anterioridad.
- No tendrá elementos externos conectados, como memorias USB, lectores CD/DVD, etc.

El personal no podrá almacenar credenciales de acceso en claro en los dispositivos que emplee para el acceso remoto a los sistemas de información de EUSKALDUNA BILBAO. 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.

10.17.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.

NEREA GOIRIENA ARCE - 30683290W

Firmado digitalmente por NEREA GOIRIENA ARCE - 30683290W
Fecha: 2024.02.16 11:53:31 +01'00'