



5618 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica

Área de Plataforma Tecnológica



ÍNDICE

1 ANTECEDENTES.....	4
2 OBJETO.....	4
3 PRECIO POR UNIDADES.....	4
4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	5
4.1 Licencias base	5
4.2 Suscripciones opcionales.....	5
4.3 Acuerdo del nivel de servicio.....	5
5 CONDICIONES PARTICULARES.....	7
5.1 Perspectiva de género	7
5.2 Seguridad de la información	7
A. Deber de confidencialidad	8
B. Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación	11
C. Documentación.....	12
D. 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	12
E. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”	12
F. 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.....	12
G. Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica.....	13



H.	Subcontratación.....	14
I.	Coordinación en caso de incidentes y desastres.....	14
J.	Regulación de la finalización del contrato: transferencia de tecnología.....	15
K.	Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	16
L.	Declaración de ubicación	17
M.	Transferencia Internacional de Datos Personales.....	17
N.	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.....	18
O.	Gestión de copias de seguridad y restauración de datos	18
P.	Medidas de continuidad del servicio o proyecto	19
Q.	Registros de actividad.....	19
R.	Claves criptográficas	19
S.	Transparencia e información	20



1 ANTECEDENTES

Actualmente Lantik S.A. M.P. (en adelante Lantik) dispone de una infraestructura para VDI basada en el software Horizon, que cubre diferentes necesidades, tanto propias como de Diputación Foral de Bizkaia y entidades forales.

2 OBJETO

Renovación del soporte y mantenimiento de la actual infraestructura adquirida por Lantik.

Por otro lado, y debido al posible crecimiento a futuro de estos módulos, se quiere contemplar la posibilidad de adquirir sin compromiso alguno módulos adicionales, cuyo mantenimiento coterminará el 25/01/2028 y cuyo costo será proporcional al tiempo, firmando el compromiso de cumplimiento del fabricante. Estos son los posibles módulos a contratar:

- VMware Horizon Enterprise Plus Subscription - (Add-on to Core) Concurrent User Qty 10 - 36 Month Prepaid.

3 PRECIO POR UNIDADES

Los importes deberán enviarse desglosados cumplimentando correctamente las siguientes tablas:

Item	Descripción del servicio	Cantidad	Importe máximo total (sin IVA)
1	VMware Horizon Enterprise Plus Subscription - (Core) Concurrent User Qty 10 - 36 Month Prepaid	1	6.000,00€
2	VMware Horizon Enterprise Plus Subscription - (Add-on to Core) Concurrent User Qty 10 - 36 Month Prepaid	4	24.000,00€

Item	Descripción de posibles módulos opcionales	Importe máximo unitario/año (sin IVA)
3	VMware Horizon Enterprise Plus Subscription - (Add-on to Core) Concurrent User Qty 10 - 36 Month Prepaid	6.000,00 €



4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Mantenimiento y soporte por parte del fabricante para la actual infraestructura de Horizon:

4.1 Licencias base

- Subscriptions:
 - 1 x VMware Horizon Enterprise Plus Subscription - (Core) Concurrent User Qty 10 - 36 Month Prepaid
 - 4 x VMware Horizon Enterprise Plus Subscription - (Add-on to Core) Concurrent User Qty 10 - 36 Month Prepaid

4.2 Suscripciones opcionales

Durante la duración del contrato, se podrán adquirir suscripciones que cuya duración tendrá que terminar siempre el 25/01/2028 de manera opcional, sin compromiso de compra por parte de Lantik, suscripciones de:

- VMware Horizon Enterprise Plus Subscription - (Add-on to Core) Concurrent User Qty 10 - 36 Month Prepaid

4.3 Acuerdo del nivel de servicio

El soporte y mantenimiento de la actual infraestructura deberá ser dado directamente por el fabricante de la solución.

Mantenimiento: Actualizaciones y cambios de versiones de los productos con cada liberación de versión disponible de forma general.

El servicio de soporte y mantenimiento deberá incluir:

- Helpdesk con personal especializado en la atención de usuarios.
- Portal de soporte para seguimiento de incidencias, descarga de nuevas versiones y documentación.
- Comunicación con el soporte del fabricante mediante acceso telefónico o correo electrónico.
- Informes de servicio (volúmenes de llamada, consultas, incidencias y peticiones de cambios, SLA)
- Soporte a dudas y consultas de índole técnico y funcional.
- Acceso a nuevas versiones del producto ya sea por mantenimiento correctivo de los componentes tecnológicos y lógica de negocio, aplicaciones a medida, parametrización y personalización de estos o por mantenimiento evolutivo (tecnológico y legislativo) y adaptativo de la solución.



- Soporte a usuarios de Diputación Foral de Bizkaia y Lantik de incidencias y consultas.
 - Horario mínimo de prestación del servicio será de lunes a viernes entre las 9:00h y las 17:00h. Excluyendo los días festivos del calendario laboral por el que se rige el fabricante.
 - Soporte de nivel 1 preferentemente en castellano.
- Tiempos de respuesta mínimos requeridos:

Prioridad	Clasificación	Tiempo máximo de primera respuesta
Crítica	Pérdida completa de funcionalidad de producción del software o cualquier módulo, que no se pueda utilizar; y su inoperatividad, indisponibilidad o inutilización produzca un impacto comercial crítico de un sistema en producción. No hay disponible ninguna solución temporal factible, y por lo tanto, el sistema de producción requiere atención inmediata.	En un plazo de dos (2) horas hábiles
Alta	Pérdida importante de la funcionalidad del sistema que afecta seriamente al Sistema de Producción en tiempo real o limitación seria de una funcionalidad principal. Requiere atención rápida	En un plazo de cuatro (4) horas hábiles
Media	Pérdida de funcionalidad del Sistema que afecta de forma menor al Sistema de Producción en tiempo real o al sistema de desarrollo, incluyendo los módulos de la solución CCM.	En un plazo de ocho (8) horas hábiles
Casos Puntuales	Solicitud de información, mejoras o nuevas características, preguntas/sugerencias sobre cómo llevar una acción a cabo. Cuestiones que no afecten de forma importante al sistema de Producción y que puedan derivar en nuevas versiones o desarrollos, con fecha de publicación consensuada por ambas partes.	En un plazo de doce (12) horas hábiles

La responsabilidad derivada de las prestaciones de servicios de mantenimiento y soporte por parte del fabricante estará limitada a los honorarios correspondientes a los últimos 12 meses antes de la reclamación.



5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 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.

5.2 Seguridad de la información

Contrato, acuerdo de confidencialidad, Normativa de seguridad para empresas proveedoras, y protección de datos de carácter personal

En el contrato a firmar se incluirá:

- Acuerdo de confidencialidad.
- Conocimiento y compromiso de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de:
 - Política de seguridad de la información y protección de datos de Bizkaiko Foru Aldundia / Diputación Foral de Bizkaia.
 - [Norma NCS-1/1 "Norma de Política de Seguridad: Código de Conducta Informático para Proveedores"](#).
 - [Norma NCS-1/2 "Normativa de Seguridad de la Información para Proveedores"](#).

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



A. Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos. En particular, será considerado como Información Confidencial todo el *know how* o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato. De este modo, se considerará confidencial, a todos los efectos, toda la información y documentación relativa a Lantik S.A. M.P. y/o que esta trate a cuenta de terceros, así como los buenos usos, 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.



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 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.

B. 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.



C. 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.

D. 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.

E. 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.

F. 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 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 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, utilización de componentes cualificados o certificados, etc.).

G. 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 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 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.



H. 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.

I. 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, a través de su Persona de Contacto, 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 Persona de Contacto designada en 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.

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

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

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

- a. Devolver a Lantik S.A. M.P. la información confidencial y, si procede, los soportes donde conste, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total y seguro de la



información confidencial existente en los equipos informáticos utilizados por la empresa adjudicataria.

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

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

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

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

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.

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

De conformidad con el ENS, todo sistema que suministre un servicio en la nube a organismos del sector público deberá cumplir las medidas de seguridad definidas en las guías CCN-STIC que le sean de aplicación.

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.

El servicio en la nube debe contar con una certificación de seguridad reconocida por el ENECSTI.



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

L. 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.

M. Transferencia Internacional de Datos Personales

No podrán realizarse transferencias a un tercer país u organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La entidad adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de “nivel adecuado de protección” para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la pérdida de adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.



N. 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.

O. 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).

P. 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.

Q. 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.

R. 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 Esquema Nacional de Seguridad.

El proveedor deberá cumplir uno de los siguientes casos:

- Ser capaz de garantizar el funcionamiento de los mecanismos de cifra sin que las claves sean almacenadas en la nube. Estas estarán en disposición de Lantik S.A. M.P. quien es la persona encargada de su gestión y almacenamiento.
- Almacenar las claves del cifrado en módulos de seguridad de hardware denominados dispositivos HSM (Hardware Security Modules), no accesibles por terceros. Dichos dispositivos deberán estar cualificados por el Centro Criptológico Nacional (CCN) e incluidos en el Catálogo de Productos de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del CCN, o en su defecto, dispongan de una declaración de seguridad que cumpla los requisitos definidos en la Guía de Seguridad CCN-STIC 140.

S. 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.
- Ubicación geográfica de sus datos (incluidos backups y almacenamiento de logs), antes y durante el suministro del servicio.
- El acceso y análisis de logs, registros de acceso y cualquier otra información que pudiera ser solicitada por parte de Lantik S.A. M.P. para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales. En caso de incidente de seguridad, toda la información requerida (configuración, logs, etc...) de los equipos físicos, dispositivos de red, servicios compartidos y dispositivos de seguridad debe ser entregada a Lantik S.A. M.P.



Resolución del Contrato

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

Fuero

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



Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Teléfono: 94 406 8900

Sin./Fdo.: JOSE IGNACIO HERNANDEZ GARCIA - 2024-10-23
IKUSPEGI TEKNOLOGIKOKO ARLOA
VISIÓN TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IRATXE GOBANTES FURUNDARENA - 2024-10-24
SISTEMAK
SISTEMAS

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2024-10-24
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: JAVIER AZUMENDI CALABAZA - 2024-10-24
PLATAFORMA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2024-10-25
SEGURTASUN ETA TEKNOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA





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.