PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE REDUNDANCIA DE SAGB 2022-2025

1. OBJETO
2. ANTECEDENTES
3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN
4. PLAZO DE EJECUCION
5. DOCUMENTACION
6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS
7. GARANTIA
8. PRESUPUESTO
9. CRITERIOS DE VALORACION
10. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES

El objeto del contrato establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación de las adaptaciones necesarias para la redundancia deL SAGB (Sistema de Administración y Gestión de Barik) del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

2. ANTECEDENTES

El Consorcio de Transportes de Bizkaia trabaja entre otros aspectos en: la coordinación de los diferentes sistemas de transporte público, la adopción de una zonificación común que se está aplicando gradualmente por los diferentes operadores, y en los medios de pago de los servicios de transporte , etc...

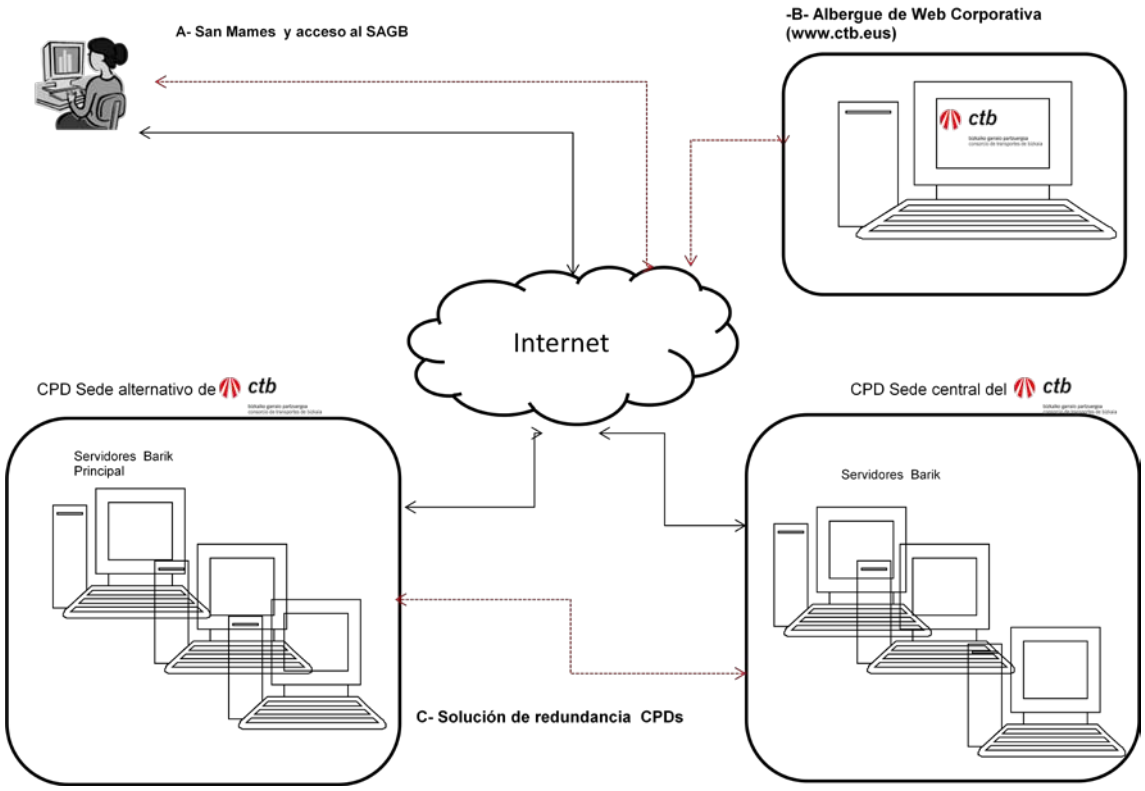
La prestación de estos servicios en condiciones de máxima calidad supone la existencia de un servicio de atención al cliente. El Consorcio de Transportes presta este servicio desde su propia y desde las oficinas de atención al cliente por distintos canales: telefónico, presencial y contacto electrónico.

El servicio de atención al cliente se considera un servicio estratégico y es por ello que debe estar permanentemente disponible y exento de interrupciones de servicio. La disponibilidad de la atención al cliente implica garantizar la disponibilidad de los servicios de negocio que lo sustentan, a saber y que se desarrollan en el apartado alcance de la prestación:

- Oficinas de Atención al Cliente
- Procesamiento de datos

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- Web Corporativa
- Mantenimiento de la solución



3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

Las siguientes especificaciones tienen por objeto la contratación de los servicios que permitan al Consorcio de Transportes de Bizkaia garantizar la redundancia y disponibilidad total de los servicios que sustentan los procesos de atención al cliente y SAGB.:

A- Redundancia de las Oficinas de atención al cliente

El servicio de atención al cliente que se presta en las OACs (Oficinas de atención al cliente) establece una conexión directa con los servidores Barik del CTB para realizar funciones de administración y resolución de incidencias sobre los títulos consorciados en las tarjetas Barik (SAGB). La administración se realiza por medio de la consola de SAGB y la atención por Internet mediante conexión directa con el correo corporativo del CTB.

Para garantizar la disponibilidad del servicio se dispone de una línea principal y otra secundaria no dedicadas y un Backup balanceados para mantener una comunicación permanente y así poder prestar un servicio óptimo y sin fallos desde las oficinas del CTB.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Asimismo la oficina dispone de una conexión WIFI para el acceso del datafono con el que se realizan los pagos mediante tarjeta bancaria. El punto de acceso wifi se encuentra protegido mediante tecnología WPA2 para evitar usos malintencionados y accesos no autorizados a las comunicaciones.

El servicio además cuenta con un túnel de monitorización de las líneas y una zona perimetral flanqueada por un cortafuegos FORTINET 50E.

La atención al cliente se realiza de manera tanto presencial, telefónica como por Internet. Para ello el CTB ha desplegado un protocolo de atención que cubre los 3 canales. La prestación de este servicio por cualquiera de los canales necesita una comunicación fiable, segura, confidencial, integra y disponible en todo momento

La disponibilidad de la línea es por tanto un factor vital en la prestación del servicio de la OAC y como tal debe garantizarse mediante la existencia de un respaldo y una protección adecuada de la infraestructura de la oficina.

Los servicios de aseguramiento de la disponibilidad que se solicitan para la oficina de atención al cliente se basan en los siguientes requisitos:

A-1 Requisitos funcionales de las comunicaciones de las oficinas de atención al cliente

- Mantenimiento y renovación de la infraestructura de comunicaciones (línea secundaria, Backup, firewall y router) de forma que se garantice la disponibilidad de las comunicaciones.
- Servicio de asistencia técnica personalizada y gestión, monitorización y configuración de la instalación.
- El licitador deberá elaborar un plan de migración de los servicios actuales a la nueva infraestructura. Este plan se ejecutará con anterioridad a la fecha de inicio del contrato de manera que no se produzcan interrupciones en el servicio de las oficinas de atención al cliente.
- La operación y mantenimiento de los servicios de comunicaciones funcionará bajo régimen de llave en mano y todo estos servicios estarán incluido en el importe del contrato.

A-2 Requisitos técnicos de la oficina de atención al cliente

- La línea deberá garantizar un ancho de banda de 100M/100M y contar con un Backup del al menos 20MB/20BMB.
- Se incluirán servicios adicionales del Firewall como: protección antivirus, SSL VPN, IDS, Gestión de tráfico y filtros de control de navegación web.
- Deberá estar prevista la posibilidad de comunicación con SAGB mediante túneles VPN IPsec
- Se entregará un esquema de red de la solución una vez implementada y puesta en marcha

B- Redundancia entre CPD´s

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

El CTB dispone de plan de contingencia basado en la existencia de un CPD alternativo en otra ubicación física ,que puede activarse en caso de necesidad. Este CPD garantiza el servicio en caso de necesidad de activar el plan de continuidad de negocio.

El servicio consta de una conexión a nivel enlace con la siguiente infraestructura :

- Línea principal dedicada de 1Gb punto a punto entre los dos CPDs
- Líneas gestionada por el ISP de 300Mb entre los dos CPDs
- Línea principal 100 Mb simétricos con acceso a Internet para cada CPD
- Línea de Backup 100Mb simétricos para el CPD principal
- Electrónica de Red necesaria para la conexión de los CPDs
- Línea móvil con moden USB para trabajos en régimen de movilidad
- Firewalls 100E
- Rango de 32 ip's públicas para servicios de SAGB

En caso de que los servicios que se ofrece desde las oficina de atención al público fallaran debido a la perdida de servicio del CPD principal del Consorcio de Transportes de Bizkaia, se activaría el CPD alternativo y se pondrían en marcha los servicios necesarios para dar soporte a la operativa de la OAC, así como a los procesos de negocio del CTB a través de los distintos canales: presencial, telefónico e internet.

Al ser la disponibilidad un factor clave en la calidad de servicio que el CTB ofrece a sus clientes, el tiempo objetivo de recuperación de los servicios (RTO) debe ser lo más bajo posible. El CTB desea mejorar el RTO para poder minimizar los periodos de indisponibilidad y lograr una recuperación más rápida ante interrupciones de servicio.

Los CPD primario y alternativo tendrán esquemas de direccionamiento iguales, garantizados por la infraestructura que se indica en el apartado anterior.

Los servicios que se solicitan en este apartado son el diseño de una solución que permita la conmutación de servicios entre los CPDs de la manera más eficiente y con el menor RTO posible.

Así pues el servicio solicitado deberá proveer una solución que permita la conmutación de servicios entre distintos CPD de manera que para el usuario sea transparente qué CPD ofrece el servicio. El sistema de comunicaciones debe soportar tanto una configuración activo-activo, como activo pasivo y deberá presupuestarse el cambio de una a otra configuración, cuantas veces sea preciso, sin ningún coste adicional.

Asimismo se deberá proporcionar una línea móvil junto con su correspondiente modem USB para los trabajos relacionados con la gestión del sistema SAGB por parte del personal de CTB. Esta línea tendrá al menos 10Gb de datos y las llamadas y los SMSs deberán estar incluídos en la tarifa que el licitador proponga.

B-1 Requisitos funcionales de los servicios de procesamiento de SAGB

- El adjudicatario deberá definir, en colaboración con el CTB, los servicios esenciales que debe proveer el CPD alternativo y el software necesario para dar soporte a dichos servicios de interconexión.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- El adjudicatario deberá definir, los requisitos técnicos (máquinas, almacenamiento, comunicaciones, software …) que deberá tener el CPD alternativo para soportar los servicios esenciales. La solución se deberá tomar de mutuo acuerdo con el CTB de forma que sea posible utilizar la infraestructura ya existente.
- El servicio solicitado deberá proveer una solución de comunicaciones que permita la conmutación de servicios entre distintos CPD de manera que para el usuario sea transparente qué CPD ofrece el servicio. Se deberá acordar entre el CTB y el adjudicatario el procedimiento de activación de los servicios, bien de manera automática, de manera manual y en todo caso con el visto bueno del CTB.
- El servicio de asistencia de comunicaciones al CPD alternativo deberá ser en régimen de 24 x 7 y se deberá garantizar su plena operatividad y disponibilidad.
- Todas las líneas deberán poder ampliar su capacidad hasta 1Gb en caso de necesidad.
- El licitador deberá elaborar un plan de migración de los servicios actuales a la nueva infraestructura. Este plan se ejecutará con anterioridad a la fecha de inicio del contrato de manera que no se produzcan interrupciones en el servicio de las oficinas de atención al cliente de SAGB.
- La operación y mantenimiento de los servicios de comunicaciones funcionará bajo régimen de llave en mano y el ofertante deberá presupuestar una partida para hacer frente a dichas tareas.

B-2 Requisitos técnicos de los servicios de procesamiento.

- Definición, provisión, instalación, configuración y puesta en servicio y explotación en las instalaciones definidas por el CTB de las comunicaciones y electrónica de red, direccionamiento público, servicio de DNS, necesarios del centro de procesamiento de datos del CPD alternativo. No será necesario la provisión de firewalls, puesto que ya existen en la instalación.
- Prestación del servicio de monitorización, mantenimiento y administración y gestión ordinaria del servicio y su infraestructura.
- Definición, elaboración, implementación definición de las pruebas de activación de los servicios del CPD alternativo
- Se entregará un esquema de red de la solución una vez implementada y puesta en marcha
- Deberá contar con las líneas de comunicación que se indican la descripción técnica. El proveedor indicará los medios que utilizará para garantizar la capacidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de dicha solución.
-

C- Web Corporativa

El servicio de atención al cliente través de Internet se presta por medio de la página Web del Consorcio de Transportes de Bizkaia. Por cuestiones, de rendimiento y seguridad está pagina se encuentra alojada en los servidores de un proveedor de servicios (SARENET).

Mediante esta página se prestan servicios de información, divulgación y de operación como perfil de contratante, solicitud de información pública, , punto general de entrada de facturas, consultas

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

de datos básicos y recargas de la Barik. El sitio web del CTB proporciona servicio a más de 1.800.000 visitas con puntas de más de 200.000 usuarios durante el año 2021..

El sistema consta de un gestor de contenidos basado en Drupal, con interfases a servicios proporcionados por distintos operadores como Biscaytik, Eusko Jaurlaritza, ,...

El funcionamiento del sitio web corporativo tiene los siguientes requerimientos mínimos para garantizar la disponibilidad:

C-1 Requisitos funcionales de la web corporativa

- La web estará alojada en el dominio ctb.eus
- Se solicita que el servicio de alojamiento se ofrezca en régimen de alta disponibilidad. Se deberá indicar la solución técnica en la oferta.
- Estará dimensionada de forma que pueda soportar al menos 200 usuarios concurrentes
- Permitirá actualizaciones de la web, mediante envío de archivos
- El proveedor de servicios monitorizará permanentemente el funcionamiento del servidor para garantizar su disponibilidad.
- Mensualmente proporcionará un informe de todas las actualizaciones del entorno existente, tanto de librerías de usuario como de librerías del propio Drupal
- El proveedor de servicios informará al personal técnico del CTB a la mayor brevedad posible de todos los parches de seguridad relacionados con drupal, con la finalidad de que el personal del CTB pueda autorizar la instalación de dichos parches.
- El proveedor de servicios realizará las tareas de administración, informando con carácter previo al personal técnico del CTB
- Se deberá garantizar un porcentaje de disponibilidad de 99,982%, según se define para los Centros e datos Concurrentemente Mantenibles TIER III

C-2 Requisitos técnicos

- El sistema actual corre sobre la siguiente configuración:
  - sistema operativo CentOS 6,
  - php 7
  - Apache.

  El proveedor de servicios deberá cumplir esta especificación mínima o proponer una que sea compatible.

- Se deberá mantener el entorno permanentemente actualizado, tanto en cuanto a versiones de Sistema Operativo como de los propios paquetes de software. A tal efecto la empresa proveedora del servicio informará sobre las modificaciones en el ciclo de vida de los productos a los que se refiere el presente expediente en el plazo máximo de 1 mes desde la publicación de la información por parte del fabricante. Los trabajos se desarrollarán sin interferir con la operativa normal del CTB.
- El proveedor de servicios realizará las tareas de administración, informando con carácter previo al personal técnico del CTB.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- El licitador deberá elaborar un plan de migración de los servicios actuales a la nueva infraestructura. Este plan se ejecutará con anterioridad a la fecha de inicio del contrato de manera que no se produzcan interrupciones en el servicio indicado en este apartado.
- La operación y mantenimiento de los servicios de comunicaciones funcionará bajo régimen de llave en mano y el ofertante deberá presupuestar una partida para hacer frente a dichas tareas.

D- Mantenimiento de la infraestructura diseñada

El proveedor reservará una partida alzada con un presupuesto limitativo de 30.000 euros (sin IVA) para afrontar las necesidades de mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo de la infraestructura software, hardware, de la solución durante duración del contrato.

Esta partida podrá utilizarse en cualquier momento y únicamente se facturarán los servicios solicitados por CTB y no incluidos en el presente contrato.

Esta partida se reservará para hacer frente a necesidades no incluidas en los apartados anteriores:

- Necesidades de mantenimiento de la infraestructura la instalación.
- Reparaciones, reposiciones o sustituciones de elementos software o hardware.
- Asesoramiento de soluciones en el marco de mejora y evolución de comunicaciones de SAGB.
- Otras actuaciones en el ámbito de la infraestructura de comunicaciones.

En la oferta económica el licitador e deberá indicar el precio hora de mantenimiento en horario de oficina y también el precio de cada hora fuera del horario de oficina habitual, fines de semana y festivos.

Requisitos de atención al cliente

En todos los casos anteriores como requisitos de atención al cliente, el adjudicatario deberá cumplir los siguientes:

- El adjudicatario realizará labores de mantenimiento y resolución de las incidencias que se produzcan con el software contratado durante el período de vigencia del contrato. Se entenderá por mantenimiento la atención en horario de actividad del sistema SAGB(de 8 de la mañana a 8 de la noche, de lunes a sábados y de 8:00 a 14:00 los domingos y festivos) de los correspondientes avisos, la atención de un técnico y la resolución de la incidencia y la atención a cuantas cuestiones técnicas se planteen durante la vigencia del mantenimiento. Se consideran dentro del mantenimiento los cambios necesarios en el software para la resolución de cualquier incidente y/o vulnerabilidad, que se diera durante la vigencia de este expediente de contratación de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo la entera responsabilidad del adjudicatario. Estas labores de mantenimiento incluirán como mínimo una visita "in situ" cada 3 meses a las instalaciones del CTB para la comprobación y puesta a punto del software adquirido

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- El servicio cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. Dentro de este apartado se incluyen todas las piezas, componentes, mano de obra, gastos de desplazamientos, dietas, etc. no admitiéndose ninguna excepción en este apartado.

- Información sobre ciclo de vida. La empresa proveedora del servicio informará sobre las modificaciones en el ciclo de vida de los productos a los que se refiere el presente expediente en el plazo máximo de 1 mes desde la publicación de la información por parte del fabricante.

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

Requisitos de proyecto

Como requisitos del proyecto se fijan los siguientes:

- El CTB nombrará un interlocutor que será el encargado de dictar las instrucciones necesarias para realizar el trabajo, supervisar el trabajo realizado y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.
- La empresa adjudicataria designará como persona un coordinador – responsable del servicio, que será el encargado de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con CTB, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerido por CTB.
- La empresa adjudicataria se compromete a poner en marcha todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato.
- De acuerdo con sus necesidades, CTB podrá solicitar al adjudicatario la celebración de las reuniones presenciales o telemáticas que considere oportunas, así como la emisión de informes sobre las diversas actuaciones incluidas en este contrato.
- La empresa adjudicataria emitirá mensualmente partes de horas donde reflejará las tareas realizadas. .
- En todos los casos el adjudicatario se encargará de la elaboración, actualización de la documentación de los procedimientos de uso del servicio y soporte técnico. Así mismo deberá velar por transferir el conocimiento de la solución al interlocutor que fije el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- El proveedor proporcionará al menos de un período de 2 meses desde la finalización del presente contrato hasta que se produzca la nueva adjudicación del mismo, si así lo solicitará el Consorcio de Transportes de Bizkaia. Durante dicho tiempo se facturarán con normalidad los servicios efectivamente prestados a la misma tarifa que se estuviera aplicando hasta dicha circunstancia.

Requisitos de calidad de servicio

- El licitador deberá realizar una propuesta de los mecanismos y elementos que utilizará para garantizar una buena calidad de servicio y deberá desarrollar los siguientes aspectos de la prestación del servicio:
    - Garantías del servicio y condiciones bajo las que desarrolla el servicio
    - Disponibilidad del servicio, parámetros de medición y compromisos de dicha disponibilidad (perdida de paquetes, tiempo medio de retardos, restauración del servicio, …)
    - Penalizaciones
    - Atención a incidencias
    - Interrupciones programadas
    - Tiempos de respuesta ante:
        - incidencias,
        - reposición o reparación de elementos de la solución(, switches, firewalls…)
        - peticiones de servicio
        - Atención comercial

En todo caso, los tiempos de resolución desde el momento que se notifica la incidencia no podrán superar los máximos indicados en la tabla siguiente, puesto que el servicio de Internet se trata de un servicio crítico del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

Tiempo de incidencia / Gorabehera mota	**Horario de ocurrencia/ Noiz gertatu den**	**Tiempo de resolución / Konpontze-denbora**
Incidencia muy grave	Laboral	1 horas
	No laboral	3 horas
Incidencia grave	Laboral	2 horas
	No laboral	4 horas
Incidencia moderada	Laboral	4 horas
	No laboral	8 horas
Incidencia leve	Laboral	8 horas
	No laboral	18 horas
Reposición de elementos / Elementuak ordezkatzea	Laboral	6 horas
	No laboral	12 horas

Tipos de Incidencias

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Severidad / Gogortasuna	Descripción / Deskripzioa
MUY GRAVE	En este tipo se encuentran los fallos que provocan que servicios críticos no estén disponibles en el momento de la apertura de la incidencia. La pérdida de estos servicios incide gravemente sobre la organización o su imagen. Precisan de recibir máxima prioridad.
GRAVE	Se encuentran los fallos que provocan una degradación grave en el servicio en el momento de la apertura de la incidencia (lentitud seria, cortes frecuentes). La solución alternativa es inestable o da problemas. Precisan de recibir atención inmediata
MODERADA	Los fallos que no afectan o mínimamente impactan en los servicios primarios, y son principalmente incidencias en algunas funcionalidades de forma esporádica, o funcionamiento degradado de al menos un terminal. La solución alternativa es estable. No precisa de atención inmediata aunque se atenderá con la mayor brevedad.
LEVE	Se encuentran en este grupo las incidencias que no afectan al servicio, pero que es conveniente resolver, así como las peticiones de cambio y las consultas

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El servicio deberá estar listo para entrar en funcionamiento el 13 de junio 2022 y tendrá una duración de 3 años de acuerdo y posibilidad de 1 prórroga de un año.

5. DOCUMENTACIÓN

Se entregará documentación acerca de la solución propuesta de acuerdo a los requisitos indicados en el apartado de alcance de la prestación.

- Introducción.
- Resumen ejecutivo de la oferta con los objetivos, alcance y propuestas.
- Servicios de mantenimiento, soporte y garantía. Detallar todos y cada uno de los servicios que se ofrecen:

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento adaptativo
- Soporte
- Garantía

- Descripción de la Propuesta Técnica

  - Oficinas de atención al cliente y migración.
  - Web Corporativa y migración .
  - Procesamiento de datos y migración.
  - Realización de pruebas del sistema, integración con los procedimientos existentes y puesta en marcha y soporte postarranque.
  - Formación y documentación.
  - Plazos de ejecución y calendario de las tareas especificadas en la propuesta técnica.
  - Mantenimiento de la solución.
  - Documentación, metodología y formación.

La oferta presentada no deberá tener más de 40 páginas (sin considerar, portadas, anexos, apéndices ni índices) con formato fuente a 11 puntos y doble espaciado.

Toda la información accesoria a la propuesta original podrá indicarse en el apartado de anexo, como por ejemplo: whitepapers, data sheets, certificaciones, C.Vs, etc …

Toda la documentación se presentará en papel y en soporte digital. En caso de discrepancia de la documentación prevalecerá la documentación en papel.

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

6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

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

7. GARANTIA

La garantía empezará a contar desde la fecha de puesta en marcha del servicio corporativo de Internet.

El servicio de asistencia deberá proporcionar información de la intervención realizada así como su consulta online en cualquier momento.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

Todos los gastos derivados de la asistencia técnica serán a cargo del adjudicatario y entrarán dentro de la oferta económica.

8. PRESUPUESTO

Valor estimado del contrato, 176.689,00 € sin IVA, tal y como se indica en el apartado D de la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares.

9. CRITERIOS DE VALORACION

Son los que se indican en la carátula.

10. ANEXOS PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

CLAUSULAS

1.- OBJETO Y ÁMBITO

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

2.- ALCANCE

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

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

a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad de los tratamientos.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

3.- FINALIDADES DE LOS TRATAMIENTOS

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

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

El Encargado de Tratamiento se compromete a realizar el tratamiento de datos personales ajustándose plenamente a las instrucciones que en cada momento le indique el CTB, así como a lo establecido en el presente capítulo y a lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación en materia de protección de datos de carácter personal.

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

4.- PROHIBICIÓN DE COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES

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

5.- OBLIGACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE DATOS

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

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

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

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

6.- EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE LOS INTERESADOS

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

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

7.- TRATAMIENTOS REALIZADOS EN CALIDAD DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO

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

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

8.- DEBER DE SECRETO

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

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

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

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

- SUBCONTRATACIÓN

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

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

El subcontratista, que también adquiere la condición de encargado de tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado de Tratamiento y las instrucciones que dicte el CTB. Corresponde al Encargado de Tratamiento regular la nueva relación con el subcontratista, de forma que éste quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el Encargado de Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el CTB en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

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

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

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

11.- AUDITORÍA DE SEGURIDAD

A los efectos de comprobar el cumplimiento por parte del Encargado de Tratamiento de las obligaciones y compromisos asumidos en relación a la protección de datos de carácter personal, el CTB podrá someterle en cualquier momento a los controles y auditorías de seguridad que considere

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

oportunos, debiendo facilitar el acceso a sus instalaciones de las personas que el CTB designe para la realización de las auditorías o las inspecciones, y poner disposición del CTB u otro auditor autorizado por él toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

12.- APOYO AL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

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

13.- RESPONSABILIDADES

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

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

14.- MEDIDAS A IMPLEMENTAR POR EL ENCARGADO DE TRATAMIENTO

En todo caso:

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Normativa interna de seguridad	- Recoger las medidas de índole técnica y organizativas acordes a la normativa de seguridad vigente en materia de protección de datos de carácter personal, que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información. - Contenido conforme a lo exigido por la normativa vigente. - Se debe mantener actualizada en lo referente a la normativa y la organización.
Personal	- Funciones y obligaciones claramente definidas y documentadas. - Difusión entre el personal de las normas que les afecten y de las consecuencias por incumplimiento.
Registro de Incidencias	- Registrar tipo de incidencia, momento en que se ha producido o, en su caso, detectado, persona que la notifica, persona a la que se le comunica, efectos derivados y medidas correctoras aplicadas. - Registrar realización de procedimientos de recuperación de los datos, persona que lo ejecuta, datos restaurados y, en su caso, datos grabados manualmente. - Autorización por escrito del responsable de tratamiento para ejecutar procedimientos de recuperación de datos.
Control de acceso	- Cada usuario accederá únicamente a los datos y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. - Relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios y accesos autorizados. - Existirán mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados y que gestionen la concesión de permisos de acceso sólo por personal autorizado. - Control de acceso físico a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información para acceso exclusivo del personal autorizado en la normativa interna de seguridad.
Gestión de soportes y documentos	- Identificar el tipo de información que contienen. - Inventario. - Almacenamiento con acceso restringido al personal autorizado. - Autorización de salidas (incluidas a través de email) por el Responsable de Tratamiento, y medidas para el transporte y desecho. - Registro de entrada y salida de soportes: tipo de documento o soporte, fecha y hora, emisor / destinatario, número, tipo de información, forma de envío, responsable autorizado para recepción / entrega.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus

MEDIDAS DE SEGURIDAD	
Identificación y autenticación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Identificación y autenticación personalizada. - Procedimiento de asignación y distribución de contraseñas que garantice su confidencialidad e integridad, y periodicidad con que se cambian (≤ 1 año). - Almacenamiento ininteligible de las contraseñas. - Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado.
Copias de respaldo y recuperación	SÓLO AUTOMATIZADOS - Existirá un procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos. - Copia de respaldo, al menos, semanal. - El procedimiento de recuperación deberá garantizar la reconstrucción de los datos en el estado en que se encontraban en el momento de producirse la pérdida o destrucción (grabación manual, en su caso, si existe documentación que lo permita). - Verificación semestral de los procedimientos de respaldo y recuperación. - Pruebas con datos reales. Copia de seguridad y aplicación de las medidas que garanticen la seguridad de los datos, con registro de las mismas.
Criterios de archivo	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Archivo de documentos según criterios que faciliten su consulta y localización para garantizar el ejercicio de los derechos de los interesados.
Almacenamiento	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Dispositivos de almacenamiento dotados de mecanismos que obstaculicen su apertura.
Custodia de soportes	SÓLO NO AUTOMATIZADOS - Durante la revisión o tramitación de los documentos, la persona a cargo de los mismos deberá custodiarlos para evitar accesos no autorizados.

Ugasko, 5 bis – 1º dcha. 48014 Bilbao – Tel 94 476 61 50 – partzuergoa@cotrabi.eus