



4826 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Departamento de Seguridad

Función de gestión de accesos lógicos

ÍNDICE

1	OBJETO.....	6
2	PRESUPUESTO	6
2.1	Ampliación	7
3	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	8
3.1	Características del servicio	8
3.1.1	Descripción general del servicio	8
3.1.2	Tareas a realizar en el servicio	8
3.2	Fases del servicio.....	12
3.3	Plataformas tecnológicas	14
3.4	Equipo técnico	15
3.4.1	Euskera	16
3.4.2	Perfil de técnico/a de automatización.....	16
3.4.3	Perfil de técnico/a de gestión de accesos lógicos.....	16
3.4.4	Perfil de coordinación de gestión de accesos lógicos	16
3.4.5	Perfil de responsable / PMO para la gestión de accesos lógicos.....	17
3.4.6	Perfil de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos.....	17
3.4.7	Presentación de la información del equipo de trabajo.....	17
3.5	Modelo organizativo	26
3.5.1	Funciones de la empresa adjudicataria	26
3.5.2	Responsabilidades de la empresa adjudicataria.....	27
3.6	Control y Seguimiento.....	27
3.6.1	Entregables del servicio.....	27
3.6.2	Informes de Seguimiento	29

3.7	Niveles del servicio	30
3.7.1	Indicadores de Servicio.....	30
3.8	Calidad del servicio	32
3.8.1	Objetivo	32
3.8.2	Normativa.....	32
4	CONDICIONES PARTICULARES.....	33
4.1	Plazo de entrega	33
4.2	Prórroga.....	33
4.3	Garantía	33
4.4	Características del servicio	33
4.4.1	Horario del servicio	33
4.4.2	Tiempo estipulado para presentarse	34
4.4.3	Prestación del servicio de forma extraordinaria.....	34
4.4.4	Plan de contingencia	34
4.4.5	Ubicación.....	34
4.5	Penalizaciones.....	34
4.6	Metodología y documentación.....	36
4.7	Modelo de gestión	36
4.8	Propuesta técnica (estructura).....	36
4.9	Forma de pago	37
4.10	Criterios de adjudicación	37
4.10.1	Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B.....	37
4.10.2	Criterio no cuantificable automáticamente – Sobre C.....	41
4.11	Equipo de trabajo	41

4.12	Control de los trabajos	43
4.13	Finalización del contrato	44
4.14	Propiedad Intelectual.....	44
4.15	Subcontratación.....	44
4.16	Perspectiva de género	44
4.17	Seguridad de la información.....	45
4.17.1	Deber de confidencialidad	45
4.17.2	Medidas de seguridad	47
A.	Gestión interna de Lantik S.A. M.P. (medidas de securización interna) previas a la prestación	48
B.	Documentación.....	49
C.	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 49	
D.	Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”	49
E.	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.....	49
F.	Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica.....	50
G.	Subcontratación.....	51
H.	Mantenimiento y afección al servicio.....	51
I.	Coordinación en caso de incidentes y desastres.....	52
K.	Normativa.....	54
L.	Objeto del encargo del tratamiento.....	55
M.	Identificación de la información afectada.....	55
N.	Duración	56

O.	Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento.....	56
P.	Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento.....	60
Q.	Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos.....	60
R.	Responsabilidad y causas de resolución del contrato	61
S.	Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto	61
T.	Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto”	61
U.	Monitorización de las conexiones remotas	61
V.	Evidencias de las buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO/IEC 27002 en el entorno de prestación	62
W.	Teletrabajo	62
X.	Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad.....	63
	Resolución del Contrato	63
	Fuero	63

1 OBJETO

Contratación de servicios de gestión de accesos lógicos 24x7 para la gobernanza de la identidad y los privilegios a lo largo de todo el ciclo de vida de las personas usuarias e identidades.

2 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima de: Importe neto 5.390.000 euros. IVA (%) 21. Importe total 6.521.900 euros por un periodo de dos años.

El presupuesto incluye los gastos para la provisión de los servicios solicitados en el pliego, además de las herramientas, licencias, hardware, software, personal, generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, etc., y de cualquier otro tipo, necesarios para la totalidad de los servicios objeto del PPT.

El precio/hora se establece de la siguiente manera y la empresa licitadora deberá indicar los precios/hora (sin IVA) para diferentes tipos de trabajo. Los importes máximos se establecen de la siguiente forma:

- 5.110.000 € IVA no incluido, en Precio/hora A, a consumir según las necesidades de Lantik S.A.M.P (desde este momento Lantik) que se trasladarán anualmente para una planificación adecuada del servicio. En caso necesario se requerirán necesidades extraordinarias que pudieran surgir. Lantik se reserva el derecho de ejecutar solo las horas de los servicios asociados que sean necesarias durante la prestación del servicio hasta el máximo de horas disponibles según oferta en el periodo del contrato.
- 280.000 € IVA no incluido, en Precio/hora B, a consumir bajo demanda. Lantik se reserva el derecho de ejecutar solo las horas del Servicio de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos que sean necesarias durante la prestación del servicio hasta el máximo de horas disponibles según oferta en el periodo del contrato.

Precio	Máximo sin IVA (€)	Servicios asociados
Precio/hora A	45	Servicio de gobierno y administración de la identidad durante las 24 horas los 365 días del año Servicio de ejecución de Seguridad durante las 24 horas los 365 días del año Servicio de atención a tiques seguridad durante las 24 horas los 365 días del año Servicio de automatización de las Operaciones de Seguridad Servicio de coordinación de la gestión de accesos lógicos

		Servicio de responsable / PMO para la gestión de accesos lógicos
Precio/hora B	70	Servicio de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos

2.1 Ampliación

El volumen de tareas calculado corresponde a las necesidades previstas actualmente. Dado que no se dispone de información suficiente sobre la incorporación de nuevas funcionalidades se incorpora la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Características del servicio

3.1.1 Descripción general del servicio

Las responsabilidades principales relativas a la gestión de accesos lógicos de este servicio son las siguientes:

- Gobierno y la administración de la identidad
- Operaciones de seguridad
- Automatización de operaciones de seguridad

Todo ello de manera que se garantice el normal desarrollo de los servicios prestados por Lantik S.A.M.P (en adelante Lantik) en las responsabilidades indicadas.

3.1.2 Tareas a realizar en el servicio

En este apartado, en general, se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato y que la empresa prestadora del servicio, como mínimo deberá realizar. La empresa adjudicataria, con el acuerdo de Lantik deberá realizar las tareas necesarias para conseguir los objetivos establecidos.

3.1.2.1 Servicio de gobierno y administración de la identidad durante las 24 horas los 365 días del año

Los objetivos principales de este servicio son las siguientes:

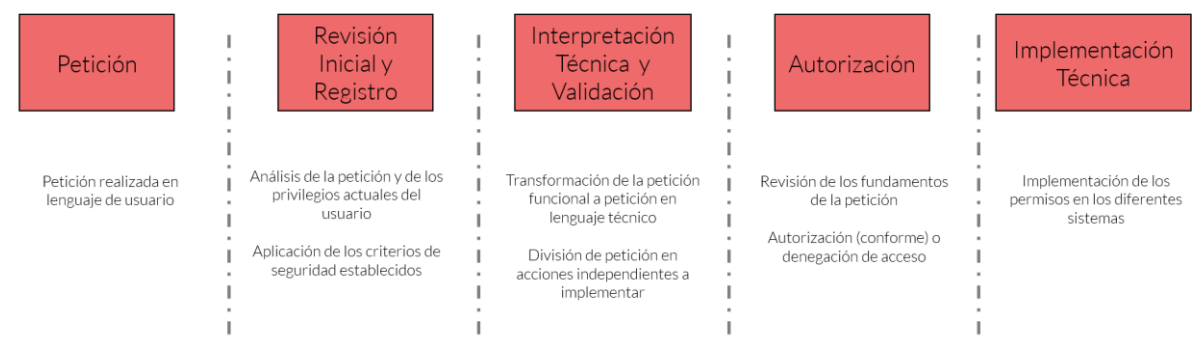
- Gobernar y administrar los usuarios y privilegios.
- Realizar este gobierno aplicando los principios de confianza cero y mínimo privilegio.
- Revisión continua de privilegios.

Las tareas principales del servicio son:

- Aprovisionamiento y desaprovisionamiento de identidades
- Gestión de identidades y derechos
- Gestión del dato de seguridad
 - Usuarios y privilegios
- Gestión del ciclo de vida de la identidad
 - Alta, cambio, baja de la empresa
- Gestión de privilegios (grupos, roles y otros objetos de seguridad lógica)
- Solicitud de accesos
- Flujos de aprobación
- Certificación de acceso
 - Procesos de certificación con responsables
 - Procesos de certificación de oficio
- Análisis de identidad
- Capacidades de auditoría
 - Ejecución de los procesos de control interno informático
- Generación de informes
- Gestión del riesgo
- Cualquier otra tarea que pueda ser requerida en el servicio

Las tareas indicadas se realizarán según las metodologías y herramientas indicadas por Lantik.

Con carácter general las operaciones relativas al gobierno y la administración de la identidad seguirán el flujo de trabajo siguiente:



El responsable o ejecutor de las tareas indicadas podrán ser actores diferentes dependiendo del contexto de la petición. En todo caso, el presente servicio deberá ser capaz de cubrir todo el ciclo de vida en caso de que sea requerido.

Adicionalmente, las acciones relativas a este servicio se realizarán a demanda por parte de Lantik o a iniciativa del adjudicatario para implementar un proceso de mejora continua en el servicio prestado previo comunicación y acuerdo con Lantik.

3.1.2.2 Servicio de ejecuciones de Seguridad durante las 24 horas los 365 días del año

Los objetivos principales de este servicio son las siguientes:

- Operar en los sistemas de seguridad

Las tareas principales de este servicio en el ámbito de los accesos lógicos para el gobierno y la administración de la identidad del servicio son:

- Operar los sistemas de identidad y derechos (códigos de usuario y privilegios/derechos)
- Ejecutar script, cadenas, acciones, operaciones, colas, ajustes, etc.
- Funciones de operador de seguridad con conocimiento de sistemas de identificación, autenticación y autenticación en la infraestructura indicada en la sección 3.3
- Cualquier otra tarea que pueda ser requerida en el servicio

3.1.2.3 Servicio de atención a tiques seguridad durante las 24 horas los 365 días del año

Los objetivos principales de este servicio son las siguientes:

- Gestión de tiques de seguridad de las personas usuarias

Las tareas principales del servicio son:

- Atención a tiques de seguridad derivados desde el CAU (Centro de Atención a Usuarios)
- Atención a otros canales de entrada de tiques como podrían ser el correo electrónico, el teléfono, plataformas de trabajo en grupo, etc.
- Atención de segundo nivel y derivar a otros grupos si aplica
- Interlocución con otros equipos
- Cualquier otra tarea que pueda ser requerida en el servicio

3.1.2.4 Servicio de coordinación de la gestión de accesos lógicos

Los objetivos principales de este servicio son las siguientes:

- Garantizar el correcto desempeño del servicio
- Interlocución principal con Lantik y resto de equipos

Las tareas principales del servicio de gestión de accesos lógicos son:

- Documentación de los procedimientos utilizados para llevar a cabo las tareas de responsabilidad del servicio en la herramienta que determine Lantik
- Documentar y mantener actualizado la documentación relativa a los accesos lógicos
- Coordinación y seguimiento del equipo del servicio
- Elaboración de directrices y políticas y velar por su cumplimiento
- Velar por la calidad de las tareas realizadas
- Proponer planes de acción para mejorar la calidad del servicio y la seguridad
- Transferencia de conocimiento al equipo del servicio
- Pruebas funcionales de cambios en las herramientas utilizadas
- Elaboración de documentación e informes
- Cumplimentación de los indicadores solicitados para el seguimiento del servicio, como pueden ser: Cantidad de incidencias gestionadas, porcentaje de incidencias resueltas a primer nivel, tiempos de atención y resolución de incidencias, tareas realizadas por turno, pases a Producción realizados, etc... Estos indicadores se definirán en el arranque del servicio y deberán estar acordados durante la fase correspondiente según lo indicado en la sección 3.2.
- Elaborar indicadores de seguimiento del servicio
- Garantizar que los servicios son entregados de acuerdo con los niveles del servicio
- Analizar incidencias en el tratamiento realizado para evitar futuras incidencias
- Gestionar no conformidades del servicio garantizando su resolución
- Identificar acciones de mejora para aumentar la calidad de los servicios
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos
- Realizar estimaciones de tareas
- Confrontar los resultados actuales del servicio con los recursos, esfuerzos, planificaciones, recursos, conocimientos, habilidades y presupuesto
- Cualquier otra tarea que pueda ser requerida en el servicio

3.1.2.5 Servicio de automatización de las Operaciones de Seguridad

Los objetivos principales de este servicio son las siguientes:

- Automatizar las Operaciones de Seguridad.
- Realizar integraciones en los sistemas de seguridad.

Las tareas principales del servicio son:

- Análisis del contexto de las Operaciones de Seguridad en Lantik que permita la definición de un plan de automatización, cuya ejecución permita la implantación de las automatizaciones definidas.
- Reevaluación mensual del plan de automatización.
- Sprint mensual, para la ejecución y cumplimiento del plan establecido en el periodo.
- Cualquier otra tarea que pueda ser requerida en el servicio.

3.1.2.6 Servicio de responsable / PMO para la gestión de accesos lógicos

Los objetivos principales de este servicio son las siguientes:

- Supervisión del plan del servicio.
- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos disponibles.
- Evitar deficiencias de servicio.
- Gestión del cambio en los servicios para posibilitar nuevas competencias y tecnologías.

Las tareas principales del servicio son:

- Entrega y gestión del servicio.
- Gestión de la resiliencia del servicio.
- Aseguramiento de la calidad.
- Planificación y gestión de tareas.
- Mejora del rendimiento del servicio.
- Implementación de servicios.
- Cualquier otra tarea que pueda ser requerida en el servicio.

3.1.2.7 Servicio de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos

Los objetivos principales de este servicio son las siguientes:

- Provisión de una Oficina Técnica para la gestión de accesos lógicos.

Algunos ejemplos de las posibles tareas del servicio son:

- Elaboración de informes y estudios.
- Labores técnicas en las herramientas utilizadas en el servicio de gestión de accesos lógicos.
- Labores técnicas relativas a la gestión de accesos lógicos en cualquiera de los sistemas gestionados / plataformas técnicas.
- Talleres/formaciones/divulgaciones en materia de accesos lógicos.
- Cualquier otra tarea que pueda ser requerida en el servicio.

3.1.2.8 Otras tareas adicionales

- Atención a las personas responsables de los distintos procesos y herramientas.

- Cualquier otra tarea que pueda surgir a lo largo de la duración del contrato de servicios, necesaria para la consecución de los objetivos establecidos.

Los servicios se prestarán mayoritariamente de manera remota (telefónica y/o telemática).

3.2 Fases del servicio

La ejecución de las diferentes fases del servicio es responsabilidad de las empresas licitadoras, tanto entrante como saliente. Para garantizar la colaboración Lantik podrá supervisar los procesos de transferencia y devolución.

Las fechas de ejecución entre fases pueden solaparse entre sí en caso de que se requiera.

FASE 1: diagnóstico

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Lantik y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este.

Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos, normativa aplicable, etc.

FASE 2: transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

Como primeras tareas de la fase de transición, la empresa licitadora entrante deberá realizar al menos las siguientes:

- Negociación con la empresa licitadora saliente del proceso de transferencia del conocimiento y de la formación que haya considerado necesaria.
- Presentación de un plan detallado de transferencia, que deberá ser aprobado por Lantik.
- Presentación de un plan para, si se considera necesario por Lantik, completar los recursos humanos ofrecidos en su oferta con otros perfiles con mayor adecuación al servicio.
- Implantación completa de la infraestructura técnica que la empresa licitadora requiera para dar el servicio contratado.
- Cualquier otro condicionante necesario para la ejecución del proceso de transferencia del conocimiento y del plan de activación del servicio.

La empresa licitadora entrante pondrá en conocimiento de Lantik la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

La fase de transición del servicio finaliza con el hito de transferencia de la gestión de la empresa licitadora saliente a la entrante, fecha que estará definida por Lantik.

Esta fase se ejecutará de acuerdo con el plan detallado de actividades del proceso de transferencia de conocimiento y al plan de activación del servicio, ambos realizados por la empresa licitadora entrante en la fase de transición.

La empresa licitadora entrante tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición, así como conseguir la aprobación de la auditoría de calidad de inicio del servicio. Esta auditoría deberá estar documentada y aprobada por Lantik.

Dentro de la fase de transición y como parte de la transferencia de conocimiento, la empresa licitadora del servicio deberá adquirir y mantener posteriormente los activos tangibles e intangibles necesarios para la prestación del servicio.

Una vez finalizada la fase de transición del servicio se procederá a la transferencia de la responsabilidad, que marcará el inicio de la fase de estabilización. Lantik realizará una comprobación formal de la capacitación del suministrador entrante para asumir el servicio, así como la revisión de la documentación actualizada y/o generada y las actas de conformidad firmadas tanto por la empresa licitadora saliente como por la empresa licitadora entrante tras la fase de transición.

Las ofertas indicarán los plazos en que la empresa licitadora se compromete a las siguientes acciones:

- Entrega de la documentación actualizada.
- Disponibilidad de las herramientas necesarias para la prestación y gestión del servicio y su integración conforme a lo exigido en el pliego.
- Implementación de los procedimientos necesarios para la prestación y gestión del servicio.
- Equipo encargado completamente operativo.

La empresa licitadora entrante recibirá, si no lo ha recibido durante las etapas anteriores, la documentación asociada a los activos transferidos y todas las peticiones de servicio especificados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Los servicios incluidos en estas dos primeras fases no serán facturables. La suma de la duración de ambas fases no podrá ser superior a un mes.

FASE 3: inicio del servicio - ejecución

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora.

En la oferta técnica se deberá incluir un plan de gestión del cambio cuyo principal objetivo es minimizar el impacto que, sobre la organización, genera la implantación del nuevo modelo de gestión de accesos lógicos.

A la finalización de esta fase el suministrador deberá generar un documento donde se recoja un análisis de situación y, si fuese necesario, las medidas a tomar para solventar deficiencias o anomalías.

Cualquier modificación a este respecto deberá ser justificada por el proveedor y aprobada por Lantik.

FASE 4: Prestación regular del servicio

La fase de servicio regular comenzará a la finalización de la fase de estabilización y finalizará con el inicio de la fase de devolución del servicio.

Durante esta fase, tanto Lantik como la empresa licitadora podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo que estimen oportuno. En caso de que esto suceda, la parte solicitante deberá generar un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos de dicha adaptación.

La empresa licitadora prestará el servicio bajo su plena responsabilidad, atendiendo las líneas de trabajo indicadas por Lantik.

Durante la fase de prestación del servicio se aplicarán las condiciones generales definidas en el presente Pliego.

FASE 5: Devolución del servicio

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

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

- La empresa adjudicataria continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- La empresa adjudicataria se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- La empresa adjudicataria se compromete a colaborar activamente con Lantik y la nueva empresa adjudicataria para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- La empresa adjudicataria verificará que la documentación está actualizada.
- La duración de esta fase es de 3 mes, que coincidirá con los últimos del contrato. Esta fase podrá adelantarse, si Lantik lo estimase oportuno, de forma que la duración total pudiese incrementarse tanto como fuese necesario.

3.3 Plataformas tecnológicas

La prestación del servicio se llevará a cabo sobre las siguientes plataformas tecnológicas como mínimo, que, debido a la constante evolución de las soluciones informáticas, podrán ir modificándose a lo largo de la duración del contrato:

Herramientas más representativas del puesto de trabajo:

- Sistema Operativo Windows
- Emulación 3270
- Microfocus Enterprise Developer
- Visual Studio
- Herramientas cliente de SQL server
- MS-Office (Office 365)
- Microsoft Teams

Herramientas más representativas del servicio:

- Entornos de DESarrollo y PREproducción para el servicio de automatizaciones seguridad
- Herramienta de gestión de autorizaciones de seguridad
- Herramienta de gestión de tiques de seguridad
- Herramienta de gestión del conocimiento

Sistemas corporativos más representativos en relación con el servicio:

- Active Directory y Azure Active Directory
- Sistema de gestión de identidades corporativo SECA
- Sistema de gestión de identidades corporativo SEES
- Sistemas de archivos (Unidades compartidas, permisos NTFS, etc.)
- Micro Focus Enterprise Server
- MS Exchange Server
- SQL Enterprise Server
- Linux Red Hat
- Servidores http
- Servidores ftp
- Servidores SharePoint
- Otros sistemas y aplicaciones que requieren gestión de identidades

Para la mejor preparación de este pliego, los licitadores tienen a su disposición documentación adicional con mayor nivel de detalle.

Para disponer de ella, se debe de solicitar explícitamente en la dirección de correo eskaintzak.lantik@bizkaia.eus con Asunto: "Expediente 4826 - Solicitud de información técnica adicional". La solicitud de esta información conlleva la aceptación de la cláusula de confidencialidad y sigilo que se enviará junto con la información y que resumiendo supone la no revelación de esta información a terceros y su uso exclusivo para la preparación de esta oferta. Una vez finalizado el plazo de presentación, esta información deberá de ser destruida.

Lantik se reserva el derecho de proceder a la entrega de dicha documentación de forma presencial, si lo considerara oportuno.

Las decisiones sobre herramientas/tecnologías/frameworks a utilizar se consensuarán al inicio del servicio tras validar que todos los actores interpretan los requisitos de la misma forma en base a las ventajas e inconvenientes de las alternativas posibles. Lantik se reserva el derecho a no aceptar un planteamiento técnico si existen motivos fundamentados para ello.

Queda prohibida la utilización de herramientas no homologadas por Lantik.

3.4 Equipo técnico

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo técnico estable compuesto por personas con la experiencia y conocimientos indicados en las subsecciones siguientes. Esto es, el equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.

Los requisitos deberán ser cubiertos en su totalidad por el equipo de trabajo. Si durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria considera necesario realizar cambios en algún perfil, siempre cumpliendo los requisitos exigidos, no podrá ser realizada sin el visto bueno de Lantik.

3.4.1 Euskera

Al menos 2 personas del equipo técnico deberán tener nivel intermedio (Lantik se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevistas u otros medios alternativos).

3.4.2 Perfil de técnico/a de automatización

1 persona técnica de automatización.

Función: Desarrollar, mantener el Plan de automatización de las Operaciones de Seguridad, su ejecución, así como su implantación en la infraestructura de Lantik los elementos de automatización necesarios.

Solvencia técnica:

- [E1] Más de 2 años de experiencia en desarrollos relacionados con operaciones de seguridad
- [E2] Más de 2 años de experiencia en al menos el lenguaje de programación y administración powershell, bash, java

3.4.3 Perfil de técnico/a de gestión de accesos lógicos

13 personas técnicas de gestión de accesos lógicos.

Función: Ejecutar los servicios de gestión de accesos lógicos y ejecuciones de seguridad según lo requerido.

Solvencia técnica:

- [E3] Todas ellas con más de 2 años de experiencia en servicios de gestión de accesos lógicos
- [E4] Al menos la mitad con más de 2 años de experiencia en Active Directory y aplicaciones de seguridad en administraciones públicas
- [E5] Al menos la mitad con más de 2 años de experiencia en gestión de accesos lógicos en las plataformas tecnológicas detalladas en la sección 3.3.

3.4.4 Perfil de coordinación de gestión de accesos lógicos

2 personas coordinadoras de gestión de accesos lógicos.

Función: Coordinación de las personas del servicio de Lantik para la correcta prestación de los servicios.

Solvencia técnica:

- [E6] Todas ellas con más de 3 años de experiencia en servicios de gestión de accesos lógicos
- [E7] Todas ellas con más 2 años en la coordinación de grupos de personas
- [E8] Al menos la mitad con más de 2 años de experiencia en Active Directory y/o aplicaciones de seguridad
- [E9] Al menos la mitad con más de 2 años de experiencia en gestión de accesos lógicos en las plataformas tecnológicas detalladas en la sección 3.3.

3.4.5 Perfil de responsable / PMO para la gestión de accesos lógicos

2 personas responsable / PMO de gestión de accesos lógicos.

Función: Ejecución de tareas de responsable / PMO.

Solvencia técnica:

- [E10] Todas ellas con más de 3 años de experiencia en servicios de oficina técnica
- [E11] Todas ellas con más 2 años en la coordinación de grupos de personas
- [E12] Al menos la mitad con más de 0,5 años de experiencia en el ámbito de la seguridad

3.4.6 Perfil de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos

Los perfiles en esta sección serán requeridos en función de las necesidades de Lantik.

Función: Ejecución de tareas de oficina técnica.

Solvencia técnica:

- [E13] Todas ellas con más de 1 año de experiencia en soluciones de gestión de la identidad y accesos (Identity and Access Management)

3.4.7 Presentación de la información del equipo de trabajo

La información del equipo de trabajo se deberá aportar de una forma clara, estructurada en tablas, que aporten toda la información de la experiencia en cada uno de los epígrafes solicitados. Además, deberá contar con una tabla general de resumen que contenga a todo el equipo de trabajo.

TABLAS DETALLE: Tablas por persona que aporten toda la información de la experiencia/conocimiento. La suma de la experiencia coincidirá con lo especificado en la respectiva tabla resumen.

TABLA DETALLE 1: Perfil de técnico/a de automatización (1 persona)

Id.	Descripción del proyecto/ servicio/programa	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia		Descripción		
			Fecha inicio (3)	Fecha fin (3)	E1	E2			
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese			
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese			
X			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese			
x	TOTAL (2)				Σ mese	Σ mese			

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN 1).

(2) El total de cada experiencia/conocimiento en E1, E2, ... deberá coincidir con el valor de la TABLA RESUMEN 1.

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

TABLA DETALLE 2: Perfil de técnico/a de gestión de accesos lógicos (13 personas)

Id.	Descripción del proyecto/ servicio/programa	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia			Descripción
			Fecha inicio (3)	Fecha fin (3)	E3	E4	E5	
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
X			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
x	TOTAL (2)				Σ mese	Σ mese	Σ mese	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN 2).

(2) El total de cada experiencia/conocimiento en E3, E4, ... deberá coincidir con el valor de la TABLA RESUMEN 2.

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

TABLA DETALLE 3: Perfil de coordinación de gestión de accesos lógicos (2 personas)

Id.	Descripción del proyecto/ servicio/programa	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia				Descripción
			Fecha inicio (3)	Fecha fin (3)	E6	E7	E8	E9	
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
X			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
x	TOTAL (2)				Σ mese	Σ mese	Σ mese	Σ mese	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN 3).

(2) El total de cada experiencia/conocimiento en E6, E7, ... deberá coincidir con el valor de la TABLA RESUMEN 3.

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

TABLA DETALLE 4: Perfil de responsable / PMO para la gestión de accesos lógicos (2 personas)

Id.	Descripción del proyecto/ servicio/programa	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia			Descripción
			Fecha inicio (3)	Fecha fin (3)	E10	E11	E12	
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
X			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese	Σ mese	Σ mese	
x	TOTAL (2)				Σ mese	Σ mese	Σ mese	

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN 4).

(2) El total de cada experiencia/conocimiento en E10, E11, ... deberá coincidir con el valor de la TABLA RESUMEN 4.

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

TABLA DETALLE 5: Perfil de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos

Id.	Descripción del proyecto/ servicio/programa	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia				
			Fecha inicio (3)	Fecha fin (3)	E13	Descripción			
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese				
x			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese				
X			mm/aaaa	mm/aaaa	Σ mese				
x	TOTAL (2)				Σ mese				

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (mismo identificador que en la TABLA RESUMEN 5).

(2) El total de cada experiencia/conocimiento en E13 deberá coincidir con el valor de la TABLA RESUMEN 5.

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

Además, deberá contar con una tabla general de resumen que contenga a todo el equipo de trabajo por cada perfil.

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

TABLA RESUMEN 1: Perfil de técnico/a de automatización (1 persona)

Id.	E1	E2	Euskera
Id 1	(meses)	(meses)	(nivel)
Id N	(meses)	(meses)	(nivel)

TABLA RESUMEN 2: Perfil de técnico/a de gestión de accesos lógicos (13 personas)

Id.	E3	E4	E5	Euskera
Id 1	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)
Id N	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)

TABLA RESUMEN 3: Perfil de coordinación de gestión de accesos lógicos (2 personas)

Id.	E6	E7	E8	E9	Euskera
Id 1	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)
Id N	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)

TABLA RESUMEN 4: Perfil de responsable / PMO para la gestión de accesos lógicos (2 personas)

Id.	E10	E11	E12	Euskera
Id 1	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)
Id N	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)

TABLA RESUMEN 5: Perfil de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos

Id.	E13	Euskera
Id 1	(meses)	(nivel)
Id N	(meses)	(nivel)

Para cada perfil se incluir además referencias, desempeñando la categoría asignada en la oferta indicando especialmente:

Id.(1)	Perfil	Titulación / Certificación / Formación	Descripción del proyecto / servicio	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Fecha Inicio- Fin	Descripción de tareas realizadas
1						
2						
...						

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

Lantik se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevistas u otros métodos alternativos.

Se valorarán:

- Certificaciones en ITIL, CCMI, PMP y relacionadas.
- Certificaciones relacionadas con Identity and Access Management especialmente en el gobierno y administración de las identidades.

3.5 Modelo organizativo

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización necesaria para acometer con éxito el servicio solicitado.

3.5.1 Funciones de la empresa adjudicataria

Persona(s) responsable del servicio (gestión y control)

- Control y seguimiento del servicio.
- Centralizar y coordinar las relaciones con Lantik.
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos.
- Presentación de estadísticas e informes de seguimiento.
- Aseguramiento de la mejora continua.
- Debido a la naturaleza del servicio se nombrará al menos un sustituto o complemento de este rol.
- Las horas empleadas en este rol no serán facturables.

Persona(s) técnicos y técnicas de automatización

- Realizar los desarrollos e implantaciones de las automatizaciones e integraciones.
- Velar por el correcto funcionamiento en PROducción de los mismos.
- Cualquier punto de mejora.

Persona(s) técnicos y técnicas de gestión de accesos lógicos:

- Gestión y administración de las herramientas de gestión y gobierno de la identidad y accesos lógicos.
- Realizar y documentar adecuadamente las tareas relacionadas con el servicio.
- Apoyo a los diferentes equipos de TI en la gestión de accesos lógicos.
- Cualquier punto de mejora.

Persona(s) técnicos y técnicas coordinadoras de gestión de accesos lógicos

- Informar del estado de las tareas en vuelo.
- Se encargarán de la interlocución técnica de detalle con Lantik.
- Planificación del servicio con las personas responsables del servicio en Lantik.
- Proponer soluciones técnicas para las tareas a realizar en el servicio.
- Proponer mejoras que incrementen la calidad.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.
- Coordinación del equipo de trabajo del que dispone para alcanzar los objetivos.
- Cualquier punto de mejora.

Persona(s) técnico(s) y técnica(s) responsable(s) / PMO

- Informar del estado del servicio.
- Se encargarán de la interlocución técnica de detalle y gestión con Lantik.
- Orquestar el servicio.
- Cualquier punto de mejora.

Persona(s) técnicos y técnicas oficina técnica

- Ejecutar las labores encomendadas a la oficina técnica.
- Cualquier punto de mejora.

La realización de las labores asociadas a la Oficina Técnica se comunicará según se generen las necesidades de acuerdo con escenarios de necesidad. Por parte de la empresa adjudicataria, exigirá:

- La valoración previa, en esfuerzo (horas).
- Aceptación por parte de Lantik de esta valoración.
- Gestión del proyecto/tareas encomendadas de acuerdo con la metodología de proyectos ágil vigente en Lantik.

3.5.2 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

- Puesta en marcha y cumplimiento del nivel de servicio detallado en la sección 3.7.
- Centralizar y coordinar las relaciones con Lantik.
- Disponer, gestionar y mantener actualizada la infraestructura local necesaria para la prestación del servicio.
- Facilitar a Lantik el detalle de esfuerzo dedicado mensual, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Lantik la información de seguimiento de progreso definida, que permita el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
- Incorporar semanalmente el avance de los trabajos realizados mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik.
- Garantizar la comunicación suficiente para que las personas responsables del servicio de Lantik cuenten con la información necesaria para gestionar adecuadamente el servicio.
- Asignar al servicio tantas personas como sea necesario para la adecuada prestación del servicio, y que cumplan con el perfil profesional requerido, garantizando en todos los casos el nivel de servicio.
- Alimentar los sistemas de información acordados para asegurar la calidad del servicio.
- Monitorizar la prestación del servicio de acuerdo con los indicadores, y en caso de no alcanzar los objetivos establecidos proponer las medidas correctoras que se estimen oportunas.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Propuesta de nuevas funcionalidades o mejoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.
- Disponer de la figura de responsable del servicio y los responsables técnicos necesarios.

3.6 Control y Seguimiento

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

3.6.1 Entregables del servicio

Con carácter general, podrán solicitarse al menos los entregables siguientes:

- Plan detallado de servicio y su seguimiento.
- Acta de inicio.
- Documentos Técnicos y Funcionales. Estos documentos serán fundamentales de cara al futuro mantenimiento del servicio. Recogerá la documentación detallada de la misma, siendo la base de

la parametrización y adaptación del servicio a las necesidades, así como un plan de necesidades y de los futuros mecanismos de mantenimiento del servicio.

- Pilotos y prototipos.
- Documento Arquitectura: descripción de los elementos relevantes para la administración del sistema: servidores, configuración, conexiones, ficheros de propiedades, roles y grupos de directorio activo, procesos de carga...
- Plan de calidad.
- Plan de implantación.
- Plan de migración.
- Plan de formación.
- Manual de persona usuaria: Describirá la funcionalidad desde el punto de vista de la persona usuaria final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles, habrá un documento por perfil). Incluirá asimismo un manual enfocado a la persona usuaria externa que se conecta desde Internet a la aplicación.
- Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Informes de trabajo: El objetivo de estos informes será reflejar las labores realizadas en cada acción ejecutada en el servicio.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez. La empresa adjudicataria deberá prever, en su temporalización del proyecto, la realización de un periodo de pruebas de la plataforma, interactuando durante el mismo con los/las empleados/as que se determine de entre los que resultarán personas usuarias finales de la misma.
- Manual de Integración: Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- Manual de Explotación: Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, lanzamiento de procesos, etc.
- Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Código Fuente: Código fuente que se ha instalado y probado, scripts que automaticen la instalación, migración o funcionamiento, etc.
- Acta de cierre

3.6.2 Informes de Seguimiento

Se requiere su realización para el correcto análisis de la evolución del servicio.

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

Se contempla el siguiente informe de periodicidad semanal, como mínimo:

- Resumen ejecutivo (periodo, análisis evolutivo, incidencias del periodo, gestión del cambio, acciones a realizar)
- Tareas realizadas
- Solicitudes rechazadas
- Tareas pendientes
- Análisis de reaperturas
- Análisis de metas
- Mejora continua
- Propuestas de modificación
- Evolución del servicio

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

- Informe de seguimiento
- Se entregará antes del segundo lunes de cada mes.
- Horas planificadas / horas realizadas.
- Cumplimiento de indicadores
- Analítica del mes
- Incidencias o problemas más graves.
- Actuaciones realizadas
- Propuestas de mejoras y/o cambios
- Etc.

Estos informes u otros, que por interés puedan definirse, se entregarán de forma que la información sea manipulable para poder obtener datos estadísticos.

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

3.7 Niveles del servicio

3.7.1 Indicadores de Servicio

3.7.1.1 *Tiempo de primera respuesta*

Objetivo: medir el tiempo total desde la creación hasta el inicio de la ejecución. Especialmente relevante para los tiques con visado.

Transcurso del tiempo

Inicio	Pausa en	Detención
Incidencia creada		Estados o acciones que dan respuesta al usuario

Tickets	Meta	Calendario
Todos	1h	Calendario del servicio

3.7.1.2 *Tiempo total hasta inicio ejecución*

Objetivo: medir el tiempo total desde la creación hasta el inicio de la ejecución. Especialmente relevante para los tickets con visado.

Transcurso del tiempo

Inicio	Pausa en	Detención
Incidencia creada		Estado ingresado: Ejecutando o Esperando a soporte

Metas

Tickets	Meta	Calendario
Todos	1h	Calendario del servicio

3.7.1.3 Tiempo total hasta resolución

Objetivo: medir el tiempo total desde la creación hasta la resolución desde el punto de vista del petionario.

Transcurso del tiempo

Inicio	Pausa en	Detención
Incidencia creada		Estado ingresado: Resuelta

Metas

Tickets	Meta	Calendario
Todos	72h	Calendario del servicio

3.7.1.4 Tiempo total hasta resolución tiempos servicio

Objetivo: medir el tiempo total desde la creación hasta la resolución desde el punto de vista de Lantik. Se restan los tiempos de espera del cliente.

Transcurso del tiempo

Inicio	Pausa en	Detención
Incidencia creada	En espera del cliente	Estado ingresado: Resuelta

Metas

Tickets	Meta	Calendario
Todos	48h	Calendario del servicio

3.8 Calidad del servicio

3.8.1 Objetivo

La gestión de la calidad de un servicio de gestión de accesos lógicos hace referencia al conjunto de técnicas, actividades y resultados que garanticen que se cumplen la normativa y estándares establecidos para el servicio.

3.8.2 Normativa

En la gestión de calidad del servicio de gestión de accesos lógicos se tendrán en cuenta las normativas internas de Lantik y de la empresa adjudicataria.

En concreto, del sistema de gestión de calidad de Lantik se tendrán en cuenta los procedimientos de Lantik, así como las instrucciones técnicas asociadas.

En cada caso, Lantik definirá los procedimientos, instrucciones, metodologías, estándares, normativas, formatos, registros y herramientas a utilizar en la gestión de la calidad.

Con carácter general, Lantik facilitará a la empresa adjudicataria aquellos procedimientos e instrucciones de su sistema de gestión de calidad que se apliquen en el servicio. En su defecto, se hará preciso definir la sistemática de actuación a seguir.

Esta lista podrá variar en función de la evolución del sistema de gestión de calidad de Lantik y de las necesidades del servicio.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

El objeto del presente expediente deberá entrar servicio no antes del 1 de enero de 2023 y tendrá una duración de dos años.

El objeto del presente expediente deberá entrar en servicio como máximo en 4 meses desde la firma del contrato. Esto es, entre enero y abril de 2023.

4.2 Prórroga

El contrato será prorrogable opcionalmente por meses, hasta un máximo de 36 meses adicionales.

Para que la renovación surta efecto, Lantik, S.A. deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar el contrato. En el caso de prórroga los precios unitarios no variarán.

4.3 Garantía

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

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de Lantik, S.A. los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o entregas parciales.

La empresa adjudicataria se compromete a resolver las disfuncionalidades causadas por errores propios y no inducidas por otras aplicaciones o intervenciones externas sin cargo alguno para Lantik.

4.4 Características del servicio

4.4.1 Horario del servicio

El horario de la prestación de servicio estará organizado en turnos de 8 horas, previamente planificados y acordados con Lantik y dentro del umbral de horas establecido en el contrato. Se incluye el servicio 24x7, es decir, distintos turnos con posibilidad de noches, sábados, domingos y festivos.

El tiempo de respuesta dentro del horario de servicio deberá ser inmediato (Definido como el tiempo que pasa desde que se envía una comunicación y se recibe la respuesta).

También se requiere una ventana de atención de 24x7 basada en poder disponer de un teléfono móvil de la empresa licitante, para solicitar soporte inmediato de un coordinador de gestión de accesos lógicos cualquier situación que el servicio requiera. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido) será el doble de la hora habitual. La puesta en marcha de este servicio será acordada con Lantik.

4.4.2 Tiempo estipulado para presentarse

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Lantik, en cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales si Lantik así lo requiriese en menos de 4 horas.

4.4.3 Prestación del servicio de forma extraordinaria

En casos extraordinarios, Lantik podrá requerir la prestación del servicio en horas o días distintos a lo planificado e incluso desde las dependencias de Lantik. Esta prestación podrá ser adicional a los turnos planificados y será definido por Lantik anualmente. Estos turnos se facturarán al mismo precio hora que los turnos habituales y podrán solicitarse con 24 horas de antelación.

4.4.4 Plan de contingencia

Se debe explicitar en la oferta el plan de contingencia de la empresa, ante cualquier situación que pueda poner en riesgo la adecuada prestación del servicio.

4.4.5 Ubicación

El servicio se prestará habitualmente desde las dependencias de la empresa adjudicataria, desde la que se garantizará la adecuada seguridad y confidencialidad de la información, y para lo que se deberá contar con un área independiente, y con seguridad física de acceso. En caso de que se presten los servicios en modalidad de teletrabajo, se deberá también garantizar la adecuada seguridad y confidencialidad de la información.

Es por ello, que en la oferta presentada se deberá indicar desde dónde, y con qué medidas de seguridad, se prestará el servicio.

4.5 Penalizaciones

Se podrán aplicar las siguientes penalizaciones:

- Se aplicará una penalización de 300,00 euros (sin IVA) cada vez que el **tiempo en presentarse en Lantik**, en cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales sea superior al plazo máximo especificado por la empresa adjudicataria en el apartado de "Tiempo estipulado para presentarse".
- Se aplicará una penalización de 300,00 euros (sin IVA), por cada 2 horas de retraso en la **prestación de un servicio solicitado de forma extraordinaria**, si Lantik ha avisado a la empresa contratada con un tiempo de antelación no menor al ofertado por la misma, hasta un máximo de 1.200 euros (sin IVA). Esta penalización se aplicará, por cada incumplimiento en el que se incurra, tantas veces como Lantik requiera una prestación de servicio de forma extraordinaria.

- El incumplimiento de la **presentación del informe de progreso** mensual fuera de los plazos establecidos podrá conllevar una penalización de 300,00 € (sin IVA) por cada día de retraso en su presentación.
- **INDICADORES:**
En las reuniones de control del servicio, y sobre la base de los informes de nivel de servicio, se comprobarán las desviaciones respecto a los niveles de servicio establecidos, siendo objeto de penalizaciones en los términos que a continuación se establecen, una vez superado el periodo transitorio (Fase 1 de diagnóstico + Fase 2 de transferencia) establecido en un mes como máximo, y con periodicidad mensual.
Para calcular la penalización se aplicará la siguiente fórmula, en base a las desviaciones de los indicadores que no han alcanzado el nivel requerido:

$$\% \text{ de Penalización} = \frac{\sum[(\text{Valor_requerido} - \text{Valor_conseguido}) \times 100 \times 2]}{(N^{\circ}_{\text{indicadores}} \times \sum \text{Valor_requerido})}$$

Hasta un máximo del 15% del importe mensual para el que se hayan obtenido los datos de los indicadores. Se aplicará en la factura del mes siguiente.

Ejemplo de aplicación de esta penalización: Tenemos, por ejemplo, para el mes de mayo (Datos no reales):

- En los siguientes indicadores (En la fórmula valor para N°_indicadores:
 - Porcentaje de tareas realizadas en el turno (%TRT), con meta establecida del 90%
 - Porcentaje de incidencias resueltas a nivel 1 (%IRN1), con meta establecida del 63%.
- Valor conseguido, por ejemplo, para ambos indicadores:
 - %TRT → 83%
 - %IRN1 → 58%
 Como vemos, para ambos indicadores no se ha conseguido la meta.

- Desarrollo de la fórmula:

$$\% \text{ de Penalización} = \frac{[(90 - 83) \times 100 \times 2] + [(63 - 58) \times 100 \times 2]}{(2 \times (90 + 63))} = 7,84\%$$

Por lo tanto, el % de penalización, alcanzaría un 7,84% del importe en horas imputado en mayo. Se descontaría de la factura presentada en junio.

El incumplimiento reiterado, podría suponer la rescisión del contrato.

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

4.6 Metodología y documentación

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik relativos al servicio demandado.

4.7 Modelo de gestión

El modelo de gestión, cuya propuesta inicial deberá ser planteada por la empresa licitadora, deberá incluir los siguientes elementos:

Modelo Organizativo

La empresa licitadora presentará la estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio.

En ella se incluirán las líneas generales de la composición del equipo de trabajo describiendo la estructura organizativa del mismo en función de los servicios y actividades a desempeñar.

Modelo Operativo

La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento.

Gestión del Servicio

La empresa licitadora será responsable de proporcionar de forma periódica los informes acordados y que serán utilizados como parte del seguimiento.

La empresa licitadora deberá proponer modelos de informes de seguimiento del Servicio.

Se realizarán los trabajos objeto del presente contrato siguiendo la metodología definida por Lantik.

4.8 Propuesta técnica (estructura)

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

- Introducción
- Descripción del servicio
 - Modelo organizativo
 - Modelo operativo

- Gestión del servicio (fase 3)
- Fases 1, 2, 4 y 5 del servicio

No contabilizará en las 50 páginas la información necesaria para acreditar el apartado “Equipo técnico”, ni los modelos de informes de “Gestión del servicio” en caso de presentarlos.

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

4.9 Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá factura al final de cada mes, en función de las horas realizadas y validadas por Lantik.

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

4.10 Criterios de adjudicación

Para la adjudicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración:

4.10.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica: hasta un máximo de 37 puntos

Se valorará con hasta un máximo de 30 puntos: Servicio de gobierno y administración de la identidad durante las 24 horas los 365 días del año, Servicio de operaciones de Seguridad durante las 24 horas los 365 días del año, Servicio de atención a tickets seguridad durante las 24 horas los 365 días del año, Servicio de automatización de las Operaciones de Seguridad Servicio de coordinación de la gestión de accesos lógicos y Servicio de responsable / PMO para la gestión de accesos lógicos

Se podrá mejorar el precio/hora y se puntuará con un total de 25 puntos la hipotética oferta cuyo precio/hora coincida con la media aritmética del precio/hora de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik.

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

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

Siendo:

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

A las ofertas cuyo precio/hora sea inferior a la media aritmética de las ofertas se les otorgará una puntuación total de 25 puntos más un incremento de hasta 5 puntos.

$$Incr. P_i = \frac{Of_m - Of_i}{Of_m - Of_e} \cdot 5$$

Siendo:

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

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

Se valorará con hasta un máximo de 7 puntos: Servicio de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos

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

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

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

Siendo:

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

A las ofertas cuyo precio/hora sea inferior a la media aritmética de las ofertas se les otorgará una puntuación total de 6 puntos más un incremento de hasta 1 puntos.

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

Siendo:

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

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

Criterio Social: Compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos: 10 puntos

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

Se valorará con un máximo de 10 puntos las propuestas de los licitadores o licitadoras que impliquen compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con mayor compromiso de contratación indefinida y el resto de las propuestas de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo (25%) que se ha establecido como condición esencial de ejecución.

$$P_i = \frac{CIP - 25\%}{MPL - 25\%} \cdot 10$$

Siendo:

- P_i = Puntuación de la oferta valorada i
- CIP = Contratación Indefinida a la que se compromete el licitador o licitadora para la ejecución del contrato
- MPL = Mejor oferta de los licitadores o licitadoras

Aquellas licitadoras que oferten un porcentaje de contratación indefinida menor al considerado como condición esencial serán excluidas.

Criterio Reducción del “Tiempo de antelación para solicitar la prestación del servicio de forma extraordinaria”: hasta un máximo de 3 puntos

Se puntuará con:

- **1 punto:** La empresa que se comprometa a un tiempo de antelación mayor a 16 y menor o igual 24 horas.
- **2 puntos:** La empresa que se comprometa a un tiempo de antelación entre 8 y 16 horas.
- **3 puntos:** La empresa que se comprometa a un tiempo de antelación menor de 8 horas.

Criterio Indicadores de nivel de servicio: hasta un máximo de 3 puntos

Se puntuará con:

- **1 punto:** La empresa que proponga un indicador del nivel de servicio mejorado respecto a los requeridos. Deberá indicar también una meta acorde a la calidad del servicio a prestar, para el indicador propuesto.
- **2 puntos:** La empresa que proponga dos indicadores del nivel de servicio distintos a los requeridos. Deberá indicar también una meta acorde a la calidad del servicio a prestar, para ambos indicadores.
- **3 puntos:** La empresa que proponga más de dos indicadores del nivel de servicio distintos a los requeridos. Deberá indicar también una meta acorde a la calidad del servicio a prestar, para cada uno de los indicadores propuestos.

Estos indicadores se incluirán en el contrato junto con los requeridos por Lantik, y se les podrán aplicar las mismas penalizaciones que a los requeridos.

Para realizar la adjudicación, será requisito rellenar correctamente la siguiente tabla e incluirla en el sobre B. En caso contrario, se podrá desestimar la oferta presentada.

CRITERIOS	VALOR CON MEJORA (importes IVA no incluido)
Servicio de gobierno y administración de la identidad durante las 24 horas los 365 días del año, Servicio de operaciones de Seguridad durante las 24 horas los 365 días del año, Servicio de atención a tickets seguridad durante las 24 horas los 365 días del año, Servicio de automatización de las Operaciones de Seguridad Servicio de coordinación de la gestión de accesos lógicos y Servicio de responsable / PMO para la gestión de accesos lógicos. (Precio/hora).	... €/hora sin IVA
Servicio de oficina técnica para la gestión de accesos lógicos. (Precio/hora).	... €/hora sin IVA

Criterio Social	(En porcentaje)
Tiempo de antelación para solicitar la prestación del servicio de forma extraordinaria	(en horas)
Indicadores de nivel de servicio	(Nº indicadores)

4.10.2 Criterio no cuantificable automáticamente – Sobre C

Propuesta técnica: hasta un máximo de 47 puntos

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

Criterio Propuesta técnica: hasta un máximo de 47 puntos

Se puntuarán el Modelo organizativo, el Modelo operativo, la Gestión del servicio y la forma en la que se abordarán las Fases 1, 2, 4 y 5.

La oferta cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 23,5 puntos quedará automáticamente excluida del proceso de valoración.

Criterio	Puntos
Modelo organizativo	14,00
Modelo operativo	20,75
Gestión del servicio	10,00
Fases	2,25

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

4.11 Equipo de trabajo

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

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

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato deberá notificarse previamente a Lantik y contar con la autorización expresa.

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

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

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

- El perfil del equipo ofertado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- La discrepancia entre el perfil ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución de este o la resolución del contrato. Para ello, durante la ejecución del contrato, Lantik podrá verificar los conocimientos y experiencia profesional del equipo de trabajo.
- Si la valoración de la calidad de los trabajos del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar la sustitución de parte del equipo por parte de Lantik, con un preaviso de 15 días si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de parte del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte de Lantik.
- La empresa adjudicataria habrá de prever la sustitución en caso de enfermedad, accidente o cualquier otra circunstancia imprevista.
- Cuando la calidad del servicio lo requiera, el trabajo se ejecutará en las instalaciones de Lantik. Los desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.
- Los cambios en el equipo de trabajo que sean aprobados por parte de Lantik implicarán una fase de transferencia y estabilización que tendrá una duración máxima de 15 días, y los servicios incluidos en ellas no serán facturables.
- El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.
- La empresa licitadora debe comprometerse, en caso de ser adjudicataria, a mantener los recursos ofertados, según lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

4.12 Control de los trabajos

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

Corresponderá a la empresa licitadora la negociación y pago de los salarios a los miembros del equipo, la concesión a los mismos de los permisos, licencias y vacaciones, la gestión de las sustituciones, respetando la cobertura de los servicios exigida e informando de ello a Lantik y la vigilancia del efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, de Seguridad Social y en general de todas las que legalmente correspondan. Para ello, la empresa licitadora nombrará una persona interlocutora para la gestión de este contrato.

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

Para el control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- La empresa contratada deberá nombrar una persona coordinadora para que actúe de interlocutora con las personas responsables en Lantik. Así mismo, será suya la responsabilidad de dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik los informes de verificaciones realizadas. Será responsable de garantizar que la documentación de las entidades generadas siga las normas establecidas en Lantik y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas.
- Lantik nombrará una o varias personas responsables para los aspectos organizativos, funcionales y técnicos. Estas personas actuarán como interlocutoras con la empresa adjudicataria, y acudirán a cuantas reuniones de seguimiento se propongan. Así mismo se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar el Vº Bº a los trabajos.
- Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.
- Por cada reunión de seguimiento la empresa adjudicataria levantará su correspondiente acta.
- A lo largo del contrato y mensualmente se definirán las tareas a realizar. No obstante, las personas responsables de los proyectos de Lantik podrán modificarlas previa notificación. Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria accederá a las tareas planificadas mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik, en cualquier momento, para visualizar los trabajos que se le han solicitado. En dicho sistema y semanalmente la empresa contratada deberá ir incorporando la realización de los trabajos.

4.13 Finalización del contrato

Se habrán cumplido con las obligaciones contractuales, cuando alguna de las siguientes circunstancias se dé primero:

- Se alcance la fecha de terminación del contrato o se alcance el importe máximo adjudicado.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

4.14 Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Lantik. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Lantik, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional. A estos efectos tendrán la misma consideración todas las adaptaciones o adiciones realizadas por la empresa adjudicataria a un software propiedad de Lantik, dentro del ámbito del presente contrato.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Lantik.

La empresa adjudicataria garantizará a Lantik que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por tanto, se obliga a dejar indemne a Lantik de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

4.15 Subcontratación

Las empresas licitadoras deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las empresas subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización.

4.16 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.

4.17 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 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.

4.17.1 Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos. En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato. De este modo, se considerará confidencial, a todos los efectos, toda la información y documentación relativa a Lantik S.A. M.P. y/o que esta trate a cuenta de terceros, así como los buenos usos, prácticas y procedimientos internos, que pudiera conocer la empresa adjudicataria con motivo de la ejecución del contrato. En la misma línea, se confiere el carácter confidencial a aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, incluyendo, expresamente, toda la información asociada a medidas de seguridad y de protección, configuraciones desarrolladas, protecciones del servicio y aplicaciones, elementos y descripciones de infraestructura y arquitectura, procesos de autenticación y protocolos de seguridad, comunicaciones, incidencias, informes de terceros, controles de capacidad y evaluaciones de las disponibilidades implicadas, análisis automáticos, redes y protecciones del perímetro, elementos adscritos a la continuidad, registros de actividad

y protecciones asociadas, protocolos de copias y restauraciones, elementos de mantenimiento y garantías implicadas, y cuantos otros elementos puedan considerarse un riesgo a los efectos del servicio contratado o la información vinculada al mismo. En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos, ni a ningún dato que no sea objeto de tratamiento del presente. Con ello, la empresa adjudicataria se compromete a no divulgar, no ceder o exponer la información titularidad de Lantik S.A. M.P. y /o que esta trate a cuenta de terceros, sin su previo consentimiento expreso y por escrito. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá abstenerse de emplear la documentación y/o información conocida o facilitada durante la ejecución del contrato para fines ajenos a los propios de la ejecución del contrato.

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

II. Deber de secreto

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

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

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

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara 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.

4.17.2 Medidas de seguridad

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

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

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

El presente acuerdo no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de licencias o derechos de autor, propiedad de la parte que revele la información. El receptor de la información se compromete a no copiar, reproducir, ni por cualquier otro procedimiento, ceder información o material facilitado por Lantik S.A. M.P. o al que hubiere tenido acceso, así como a no permitir a ninguna otra persona, empresa o institución la copia, reproducción o divulgación, sea total, parcial o de cualquier forma, de información o materiales facilitados por Lantik S.A. M.P. o a los que se hubieren tenido acceso en cualquier momento y que obren en poder de la empresa adjudicataria, sin la autorización previa de Lantik S.A. M.P., manifestada expresamente y por escrito.

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

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

Contacto: Área de Producción

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.

A. 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.

B. 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.

C. 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.

D. 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.

E. 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 3/2010, de 8 de enero, 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 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica), en particular las medidas de seguridad establecidas en su Anexo II, en las dimensiones de seguridad que le apliquen y según el nivel de clasificación determinado en cada caso. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

De este modo, con el fin de facilitar la realización de los controles periódicos exigidos para el cumplimiento de la citada legislación, la empresa adjudicataria deberá proporcionar a Lantik S.A. M.P. tras la firma del contrato:

- Bajo petición de Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria proporcionará el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas.
- Bajo petición de Lantik S.A. M.P. mecanismos y funcionalidades que permitan a Lantik S.A. M.P. conocer y analizar los controles llevados a cabo por parte de la empresa adjudicataria (auditorías de seguridad, informes de hacking ético, renovación de certificaciones de seguridad, etc.).

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

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Con carácter general, la empresa adjudicataria aplicará las medidas de seguridad correspondientes a un sistema de información de categoría MEDIA, según lo establecido en el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica). Asimismo, deberá cumplir con las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios a las entidades públicas.

Con carácter general, el intercambio de información confidencial se realizará de acuerdo a lo establecido en la normativa de clasificación de la información de Lantik S.A. M.P. La empresa adjudicataria deberá atender las peticiones y requisitos que pudiera realizar el personal de Lantik S.A. M.P para dicho intercambio.

G. 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.

Asimismo, se deberá de tener en cuenta lo recogido en el apartado de Entidades Subencargadas

H. Mantenimiento y afección al servicio

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

La coordinación de las labores de mantenimiento o de cualquier actuación que pueda impactar negativamente sobre la información o servicios de Lantik S.A. M.P. tendrá en cuenta los siguientes requerimientos:

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable del servicio de Lantik S.A. M.P. para cualquier actuación en la que se puedan ver afectados los sistemas de información y comunicaciones de Lantik S.A. M.P.
- La empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito y con antelación suficiente a la persona responsable de servicio de Lantik S.A. M.P. cualquier actuación planificada que pudiera afectar a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad o trazabilidad de la información o servicios de Lantik S.A. M.P. La comunicación incluirá la previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora prevista de actuación, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad. Estas actuaciones deberán ser aprobadas por el personal responsable de Lantik S.A. M.P. de forma previa a su ejecución.
- En actuaciones relacionadas con mantenimiento correctivo, la persona responsable del servicio 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 peticiones o actuaciones de mantenimiento requeridas por Lantik S.A. M.P., empleando, en su caso, la herramienta señalada por esta. Las peticiones de servicio mantendrán un flujo con el comunicante, debiendo proceder a su cierre cuando se hubiera comunicado al mismo y no se considere ninguna acción adicional. Se incluirá necesariamente en el registro:

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

En caso de que así lo requiera Lantik S.A. M.P., la empresa adjudicataria proporcionará:

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

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

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

- La coordinación la realizarán las personas responsables de Lantik S.A. M.P. y la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria estará obligada a seguir las indicaciones de la persona responsable de Lantik S.A. M.P. para la resolución de la incidencia.
- La persona responsable de Lantik S.A. M.P. podrá requerir la realización de determinadas acciones en un periodo concreto o el envío por parte de la empresa

adjudicataria de una previsión de actuaciones a realizar, fecha y hora, riesgos asociados y, en su caso, medidas de seguridad.

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

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

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

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

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

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

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

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. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al

tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria. Para el caso de que la contratación implique el acceso de la empresa adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable Lantik S.A. M.P., aquella tendrá la consideración de encargada del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

L. Objeto del encargo del tratamiento

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

El tratamiento consistirá en lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas.

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

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

M. Identificación de la información afectada

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

- Datos identificativos y profesionales
- Datos de autorizaciones

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

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

N. Duración

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

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

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

O. Obligaciones de la entidad encargada de tratamiento

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

- a) La empresa adjudicataria se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargada del tratamiento con arreglo a las disposiciones de la normativa actual nacional y de la Unión Europea de protección de datos y, concretamente a lo dispuesto en:
 - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD).
 - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).
- b) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- c) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de Lantik S.A. M.P.
- d) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la empresa responsable, que contenga:
 - Nombre y los datos de contacto de la entidad encargada de tratamiento y de cada empresa responsable por cuenta de la cual actúe la entidad encargada de tratamiento y, en su caso, de la persona delegada de protección de datos.
 - Categorías de tratamientos efectuados por cuenta de la empresa responsable.
 - Una descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad, en caso de que proceda su aplicación, relativas a:

- Seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- e) No comunicar los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa de la empresa responsable del tratamiento. La autorización requiere identificar de forma previa y por escrito, la entidad a la que se pueden o deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En el caso de transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por requerimientos jurídicos inequívocos y fundamentados, se informará a la empresa responsable de la exigencia de manera previa y específica.
- f) Presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración.
- g) Entidades subencargadas

Se autoriza a la entidad encargada de tratamiento a subcontratar las prestaciones que comporten los tratamientos siguientes: todos los tratamientos sujetos de este pliego de prescripciones técnicas. En todo caso, la entidad encargada de tratamiento deberá articular la relación jurídica con la empresa subencargada de tratamiento mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

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

- h) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso después de que finalice su objeto.
- i) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de Lantik S.A. M.P. la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.
- j) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la entidad encargada de tratamiento autorizada a tratar datos personales.
- k) Asistir a Lantik S.A. M.P. en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento; a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). En caso de que la entidad encargada de tratamiento reciba alguna petición de ejercicio de derechos correspondiente a tratamientos de datos de Lantik S.A. M.P., deberá comunicarla en un plazo máximo de 48 horas a Lantik S.A. M.P.
- l) Corresponde a Lantik S.A. M.P. facilitar el derecho de información a las personas interesadas, de tal modo que la entidad encargada de tratamiento se abstendrá de aportar sus propios modelos de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por Lantik S.A. M.P. o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.

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

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

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

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

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

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

- Notificar la violación de la seguridad de los datos personales a las autoridades de control competentes sin dilación indebida una vez tenga constancia de ella, si procede (a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas).
 - Recabar la información siguiente, que, de conformidad con el artículo 33, apartado 3, del Reglamento (UE) 2016/679 deberá figurar en la notificación de la entidad responsable, que debe incluir como mínimo:
 - 1. La naturaleza de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas interesadas afectadas, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
 - 2. Las consecuencias probables de la violación de la seguridad de los datos personales;
 - 3. Las medidas adoptadas o propuestas por la entidad responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- Cuando y en la medida en que no se pueda proporcionar toda la información al mismo tiempo, en la notificación inicial se proporcionará la información de que se disponga en ese momento y, a medida que se vaya recabando, la información adicional se irá proporcionando sin dilación indebida.
- Cumplir, con arreglo al artículo 34 del Reglamento (UE) 2016/679, la obligación de comunicar sin dilación indebida a las personas interesadas la violación de la seguridad de los datos personales cuando sea probable que la violación de la seguridad entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.
- o) Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
 - p) Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
 - q) Dar apoyo a Lantik S.A. M.P. en el cumplimiento de las obligaciones de esta última.
 - r) Poner disposición de Lantik S.A. M.P. toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen Lantik S.A. M.P. u otra empresa auditora autorizada por ella.
 - s) Adoptar todas las medidas de índole técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo tal y como dispone el artículo 32 del RGPD. De esta forma, la empresa adjudicataria aplica todas y cada una de las medidas de seguridad que resultan de aplicación a los tratamientos de datos personales, tras un análisis de los riesgos que conlleva el tratamiento de los datos personales, implantando las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.
 - t) Si una entidad encargada de tratamiento, infringe lo establecido al determinar los fines y medios del tratamiento, adquiere la condición de responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento (Art. 28.10 del RGPD).

- u) La entidad encargada de tratamiento estará obligada a someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos (incluyendo, sin limitación, el RGPD y la LOPDGDD).
- v) Transferencias internacionales:
 - o Las transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por parte de la entidad encargada solo podrán realizarse siguiendo instrucciones documentadas de la entidad responsable o en virtud de una exigencia expresa del Derecho de la Unión o del Estado miembro al que esté sujeto la encargada; se llevarán a cabo de conformidad con el capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 o del Reglamento (UE) 2018/1725.
 - o La entidad responsable se aviene a que, cuando la encargada recurra a una subencargada de conformidad con lo establecido en el presente para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas (por cuenta de la responsable) y dichas actividades conlleven una transferencia de datos personales en el sentido del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679, la entidad encargada y la subencargada puedan garantizar el cumplimiento del capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 utilizando cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión, con arreglo al artículo 46, apartado 2, del Reglamento (UE) 2016/679, siempre que se cumplan las condiciones para la utilización de dichas cláusulas contractuales tipo.

P. Obligaciones de la entidad responsable del tratamiento

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

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

Q. Evidencia de cumplimiento de la normativa de Protección de Datos

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

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

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

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

R. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

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

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

S. Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto

Se deberá conocer y dar compromiso de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria del servicio la norma NCS-1/3 relativa a la "Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto".

T. Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto"

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento de Lantik S.A. M.P., información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto; para ello deberá cumplimentar el Formato cuestionario normativa securización de entornos que le será entregado, por la persona responsable del servicio o proyecto por parte de Lantik S.A. M.P. y que está disponible en el Plan de Calidad.

U. Monitorización de las conexiones remotas

Lantik S.A. M.P. monitorizará las conexiones remotas a sus sistemas de información. La empresa adjudicataria notificará este hecho a su personal, de modo que sean informados de que sus actuaciones pueden ser auditadas en caso necesario por Lantik S.A. M.P. para la comprobación del cumplimiento del conjunto de medidas de seguridad especificados en el presente documento y demás normativa referenciada.

V. Evidencias de las buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO/IEC 27002 en el entorno de prestación

La empresa adjudicataria del servicio deberá evidenciar a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik S.A. M.P., el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad física establecidas en el dominio 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO27002; así como informar de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados al Dpto. de Seguridad de Lantik S.A. M.P. a la mayor brevedad.

W. Teletrabajo

En aquellos supuestos en los que el servicio se preste en modalidad de teletrabajo o remota en un entorno no corporativo, la empresa adjudicataria del servicio objeto del presente pliego deberá garantizar el mismo nivel de seguridad, garantizando el uso de medidas de seguridad. Para tal fin, deberá observar las recomendaciones establecidas en “Recomendaciones para proteger los datos personales en situaciones de movilidad y teletrabajo” de la Agencia Española de Protección de Datos y el informe “CCN-CERT BP/18 Recomendaciones de seguridad para situaciones de teletrabajo y refuerzo en vigilancia” del Centro Criptológico Nacional.

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá como mínimo utilizar las siguientes medidas de seguridad y/o medidas análogas, tales como:

- El personal de la empresa adjudicataria no podrá descargar a sus equipos en conexión remota información confidencial ni datos de carácter personal de los que Lantik S.A. M.P. sea responsable ni imprimir dicha información, salvo que tenga autorización expresa por parte de Lantik S.A. M.P. Tomará todas las precauciones necesarias para evitar acceso por personal no autorizado (familiares, compañeras/os, etc.) a su dispositivo y, por tanto, a la información almacenada.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de una política o normativa de seguridad que incluya consejos y recomendaciones a su personal relativos a situaciones de teletrabajo o acceso remoto para mantener la seguridad de la información. Esta documentación deberá ser conocida por todas las personas que participen como resultado de la adjudicación.
- Si el equipamiento (portátil, móvil, tablet) empleado para la conexión remota a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. no es proporcionado por esta, la empresa adjudicataria se asegurará de que dicho equipamiento cumple los requerimientos de seguridad generales especificados en el presente documento y en la normativa referenciada. En particular, el equipamiento deberá incluir como mínimo las siguientes medidas de seguridad:
 - Software antimalware y protección mediante firewall activados y actualizados.
 - Tendrá instaladas exclusivamente las aplicaciones software que sean necesarias para que el personal desarrolle sus funciones. Estas aplicaciones deberán ser aprobadas por la propia entidad y descargadas de repositorios fiables.
 - El sistema operativo y las aplicaciones software deberán estar actualizados.
 - Cifrado de disco duro (algoritmo AES, con longitud de clave mínima de 128 bits) en caso de que Lantik S.A. M.P. hubiera autorizado al personal de la empresa adjudicataria a descargarse a su dispositivo información sensible o datos personales.

- Conexión remota a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. exclusivamente a través de las herramientas autorizadas por Lantik S.A. M.P. referenciadas con anterioridad.
- No tendrá elementos externos conectados, como memorias USB, lectores CD/DVD, etc.

El personal no podrá almacenar credenciales de acceso en claro en los dispositivos que emplee para el acceso remoto a los sistemas de información de Lantik S.A. M.P. En caso de que el almacenamiento de credenciales sea necesario, empleará un contenedor cifrado o herramienta de gestión de contraseñas que soporte algoritmo de encriptación simétrica AES con una longitud de clave mínima de 128 bits.

X. Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá en la firma del contrato a mantener actualizada y libre de vulnerabilidades de seguridad la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

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

Teléfono: 944068900

balbino.zubiaga@bizkaia.eus

#514
Sin./Fdo.: BALBINO ZUBIAGA URBIETA - 2022-08-19
SEGURTASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Sin./Fdo.: JAVIER AZUMENDI CALABAZA - 2022-08-19
EKOIZPENA ARLOA
ÁREA DE PRODUCCIÓN

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2022-08-21
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO



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.