

PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAN LAGUNTZA INFORMATIKOKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE APOYO INFORMÁTICO EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ORDINARIO
1. KONTRATUAREN XEDEA.	1. OBJETO DEL CONTRATO.
Kontratu honen xedea da Orioko Udalari administrazio elektronikoan laguntza informatikoa emateko zerbitzua kontratatzea. Jarduera hori Informatika Zerbitzuarekin lankidetzan egingo da, eta azken horrek gainbegiraturiko du. Bereziki, kontratu honen xedea izango da espediente elektronikoak diseinatzen laguntzea eta ESKUA espedienteen kudeatzailea aplikatzeko izapideak egitea. Espediente horiek udal-administrazio elektronikoaren plataforma osatzen duten gainerako aplikazioekin lotuta daude (IZFE, Informatika Zerbitzuen Foru Sozietateak emandako aplikazio informatikoetan oinarrituta). 72600000 Laguntza informatikoko eta aholkularitzako zerbitzuak.	El objeto del presente contrato es la contratación del servicio de apoyo informático en materia de administración electrónica para el Ayuntamiento de Orio, dicha actuación se realizará en colaboración con el Servicio de Informática y bajo la supervisión de éste. Especialmente, será objeto del presente contrato la asistencia en el diseño de expedientes electrónicos e incorporación de trámites en la aplicación de gestor de expedientes ESKUA, que está interrelacionado con el resto de las aplicaciones que conforman la plataforma de administración electrónica municipal (basado en las aplicaciones informáticas suministradas por IZFE, Sociedad Foral de Servicios Informáticos). 72600000 Servicios de apoyo informático y de consultoría.
2. BALIABIDE NAHIKORIK EZ	2. INSUFICIENCIA DE MEDIOS
Izan ere, gaur egun Informatika Zerbitzuak ez du behar adina teknikari, batez ere udal espedienteen kudeatzailea garatzeko. Horregatik guztiagatik, gaur egungo egoerak kanpoko laguntza-zerbitzu bat kontratatzeri behartzen gaitu.	Esta actuación se justifica en que actualmente el Servicio de Informática no cuenta con personal técnico suficiente, especialmente para el desarrollo del gestor de expedientes municipal. Por lo expuesto, la situación actual obliga a contratar un servicio de apoyo externo.
3. OHAR OROKORRAK	3. CONSIDERACIONES GENERALES
Administrazio Elektronikoa	Administración Electrónica
Administrazio publikoen egungo modernizazioak, informazioaren eta	El contexto actual de modernización de las administraciones públicas que se fundamenta en

komunikazioaren teknologia berriak txertatzean oinarritzen denak, herritarrekin, enprekin eta beste administrazio batzuekin harremanetan jartzeko eredu berriak irekitzen ditu. Era berean, barne-kudeaketako prozedurak eraldatzeko, gardentasunerako eta sailkatzeko balio du, eta, ondorioz, produktibitate handiagoa eta, ondorioz, kostuak aurreztean lortzen da.

Europako Batzordeak definizio hau proposatzen du: "Administrazio elektronikoa IKTen erabilera da Administrazio Aplikazioetan, antolamendu-aldaketekin eta aldaketa berriei konbinatuta, zerbitzu publikoen eta prozesu elektronikoen hobekuntza sustatzen duena eta politika publikoen babesa bultzatzen duena".

Helburuak lortzeko, IZFEren eta NISAEren UDALNET plataformetan dauden aplikazioen bidez bete beharreko eskakizun hauek azpimarratu behar ditugu:

- Administrazio-prozedura guztiz elektronikoa.
- Mantentze-lanak eta erregistro elektronikoa orokorrarekin.
- Dagoeneko amaituta dauden administrazio-prozeduren dokumentuei eskatzen zaien artxibo elektronikoa bakarraren sistema mantentzeko betebeharra.
- Prozeduren funtzionamendua erabat elektronikoa eta paperik gabekoa izatea.
- Interesdunen identifikazio elektronikoa.
- Sinadura elektronikoa, interesdunen borondatea eta adostasuna egiaztatzeko.
- Interoperatibitatea (NISAE)
- Jakinarazpen elektronikoa (JAKINZE).
- Bitarteko elektronikoen erabilera orokorra eta nahitaezkoa.
- Egitura arrazionalizatzea.

la incorporación de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación abre nuevos modelos de relación con la ciudadanía, empresas y otras administraciones. Asimismo, sirve para la transformación, transparencia y simplificación de los procedimientos de gestión internos, con lo que se logra una mayor productividad y, como consecuencia, un ahorro de costes.

La Comisión Europea propone la siguiente definición: "La administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, que, combinadas con cambios organizativos y nuevas aptitudes, promueve la mejora de los servicios públicos y los procesos democráticos y refuerza el apoyo a las políticas públicas".

Para lograr los objetivos, podemos destacar los siguientes requerimientos a cumplir mediante las aplicaciones disponibles en las plataformas UDALNET de IZFE y NISAE:

- Procedimiento administrativo íntegramente electrónico.
- Mantenimiento e interrelación con el registro electrónico general.
- Obligación de mantener el sistema de archivo electrónico único que se implante para los documentos de procedimientos administrativos ya finalizados.
- Agilización de los procedimientos con un funcionamiento completamente electrónico y con "cero papel".
- Identificación electrónica de los interesados.
- Firma electrónica para verificar la voluntad y el consentimiento de los interesados.
- Interoperabilidad (NISAE)
- Notificaciones electrónicas (JAKINZE).
- Uso generalizado y obligatorio de medios electrónicos.

• Segurtasunaren Eskema Nazionalari eta Interoperabilitatearen Eskema Nazionalari dagozkien araudiak betetzea. • Mantentze-lan ekonomikoak (SAREKO, Bil, besteak beste).	• Racionalización de la estructura. • Cumplimiento de las normativas correspondientes al Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad. • Mantenimiento e interrelación con las aplicaciones correspondientes del área económica (SAREKO, Dirubil, entre otros).
4. KONTRATUAREN TESTUINGURUA	4. CONTEXTO DEL CONTRATO
Kontratatu nahi den zerbitzuak aurrekari hauek ditu: Orioko Udalak, lehen fase batean, honako hauek jarri zituen martxan: 1.: Erregistro elektronikoa 2.: Espedienteen kudeaketa: fluxuen garapena eta mantentzea. 3.: Jakinarazpen elektronikoa 4.: ZERBIKAT aplikazioa, udal zerbitzuak <i>on line</i> izapidetzeko. Lehenengo fasea gainditu ondoren, administrazio elektronikoa osatzen duten aplikazioak garatzen eta mantentzen jarraitu behar da, batez ere espediente elektronikoen kudeatzailea (ESKUA). Horrela, zerbitzuak gaitasun teknikoa eskatzen du aipatu diren horiek edo gaur egun udalean martxan dauden beste batzuk erabiltzeko. Izfe-k garatutako aplikazio informatikoak honako hauek dira, garrantzitsuenak aipatzearen: - Espedienteen kudeatzailea (Eskua) - Sarrera eta irteera erregistroa. - On line izapideen kudeaketa eta egoitza elektronikoa (Zerbikat) - Jakintzak (Jakitze) - Sinadura elektronikoa (Sinatzeke)	El servicio que se pretende contratar, cuenta con los siguientes antecedentes: El Ayuntamiento de Orio, en una primera fase, puso en marcha los siguientes aplicativos: 1.: Registro Electrónico 2.: Gestión de expedientes: desarrollo de flujos y su mantenimiento. 3.: Notificación Electrónica 4.: Aplicación ZERBIKAT para la tramitación <i>on line</i> de servicios municipales. Superada la primera fase, procede continuar con el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones que conforman la administración electrónica, especialmente el gestor de expedientes electrónico (ESKUA). De esta forma, el servicio requiere la capacidad técnica para el manejo de los aplicativos mencionados o incluso otros actualmente en marcha en el ayuntamiento. Las aplicaciones informáticas desarrolladas por Izfe, son las siguientes, por citar las más importantes: - Gestor de expedientes (Eskua) - Registro de entrada y salida. - Gestión de trámites on line y Sede Electrónica (Zerbikat)

- Herritarrei arreta emateko aplikazioa (Arreta) - Interoperatibitatea (Nisae) - ...	- Notifikazioes (Jakitze) - Firmas elektrónicas (Sinatzeke) - Aplicación para atención a la ciudadanía (Arreta) - Interoperabilidad (Nisae) - ...
5. ZERBITZUAREN GARAPENA Kontratuan sartzen diren zerbitzu guztiak Zerbitzuaren koordinazioarekin eta oniritziarekin egingo dira. Orioko Udalaren Informatika Saila, Administrazio Elektronikoa dagozkion helburuak finkatzen dituena. Administrazio elektronikoa ezartzeko erritmoa Udalak une bakoitzean ezarritako helburuen arabera da. Zerbitzua honela bana daitekeela aurreikusten da: Hilean 25 ordu 11 hilabete baldin, 275 ordu aurreikusi dira. Hala ere, proiektuaren beharrak ikusita, kontratuaren programazio desberdina egin ahal izango da bi aldeetara. Kontratista horrek egindako lanen hileroko txostena egingo du, lanak egiteko erabiliko denborarekin (orduetan) batera. Txosten hori lanak fakturatzeko erabiliko da. Ezarpen-erritmoa irregularra bada, 275 ordu horiek behin igarota, zerbitzuaren jarraipena egin ahal izango da kontratuaren esleipenean erreserbatutako kreditua zabalduz, gehienez 100 ordu gehiago, fakturatutako prezio berean. Emanaldiak bai aurrez aurre bai urrutitik egin daitezke, Orioko Udalak eskatuta.	5. DESARROLLO DEL SERVICIO Todos los servicios incluidos en el contrato se llevarán a cabo en coordinación y con el visto bueno del Servicio. De Informática del Ayuntamiento de Orio, quien fija los objetivos en relación con la Administración Electrónica. El ritmo en la implantación de la administración electrónica depende de los objetivos establecidos en cada momento por el Ayuntamiento. Se prevé que el servicio se puede distribuir de la siguiente manera: 25 horas al mes durante 11 meses hábiles, un total estimado de 275 horas. No obstante, si las necesidades del proyecto así lo exigieran, se podrá realizar una programación diferente del contrato, que se acordará entre ambas partes. La contratista reportará un informe mensual de las tareas realizadas junto al tiempo (en horas) utilizado para la realización de las mismas, que se utilizará para la facturación de trabajos. Si el ritmo de implantación lo requiriera, una vez agotadas estas 275 horas, se podrá dar continuidad al servicio con una ampliación de crédito reservada en la adjudicación de contrato, hasta un máximo de 100 horas más, que se facturarán al mismo precio unitario ofertado.

Denboraren %30era arte presentziala izan daiteke.	Las actuaciones se pueden realizar tanto en presencial como en remoto a petición del Ayuntamiento de Orio. Hasta el 30% del tiempo puede ser presencial.
6. PROIEKTUA GAUZATZEA ETA KUDEATZEA	6. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO
a) Zerbitzuaren arduraduna Enpresa kontratistak zerbitzuaz arduratuko den pertsona bat izendatuko du kontratua burutzeko. Pertsona hori izango da, azken batean, Orioko Udalak eskatutako zerbitzuak gauzatzeaz arduratuko dena. Enpresako arduradunak koordinatu beharko du kontratatutako zerbitzuen gauzatzea, eta Udalak emandako aginduak praktikan jarri beharko ditu. Horiek dira Udalaren aurrean agertzen diren alderdi eta gorabehera guztiak. Era berean, kontratuaren indarraldian sor daitezkeen arazoak konpontzen lagundu beharko du, eta zerbitzuaren premiei buruzko aholkuak eman beharko ditu, hala nola beharrezkoen azterketari, fakturazioari edo beste edozein merkataritza-arretari buruzkoak. Udalari, halaber, aldizkako jarraipen-txostenak eta eskatzen zaion informazio guztia aurkeztuko dio. Orioko Udalak edozein unetan egiaztatu ahal izango du eskatutako baldintzak betetzen direla. Kontratu honek ez du azpikontrataziorik onartzen. Lanak enpresa esleipenduneko langileek egin beharko dituzte. Lanak egiteko behar diren baliabide material guztiak erabiliko ditu esleipendunak. b) Lanbide-profilak	a) Responsable del servicio La empresa contratista designará para la ejecución del contrato a una persona responsable del servicio que responderá, en última instancia, de la ejecución de los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Orio. La responsable de la empresa, deberá coordinar la ejecución de los servicios contratados, poner en práctica las órdenes recibidas por el Ayuntamiento. Será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que se planteen. Asimismo, deberá colaborar en la resolución de problemas que se pudieran presentar durante la vigencia del contrato, asesorar sobre las necesidades del servicio, tales como estudio de necesidades, facturación o cualquier otra atención comercial. También presentará al Ayuntamiento los informes periódicos de seguimiento y toda aquella información que se le requiera. El Ayuntamiento de Orio podrá comprobar en cualquier momento el cumplimiento de los requisitos exigidos. Este contrato no admite subcontratación. Los trabajos deberán ser realizados por personal de la empresa adjudicataria.

Langile tekniko erabilgarriak.

Aurreikuspenen arabera, zerbitzuak hilean 25 ordu beharko ditu hamaika hilabetez; guztira, 275 ordu.

Zerbitzua 8:30etik 14:30era egingo da, astelehenetik ostiralera, udal mailako kontratuaren arduradunarekin koordinatuko dela bermatzeko.

Enpresa kontratistak behar diren giza baliabideak eta baliabide teknikoak eduki beharko ditu zerbitzua modu jarraituan, eraginkorrean eta efizientean eman ahal izateko, justifikatutako gorabehera puntualetan izan ezik. Beraz, eskaintzan adierazi beharko da zein baliabide tekniko jartzen dituen zerbitzuaren esku eta zein izango den proposatzen den antolatze modua (plegu administratiboen 13.1 klausulan).

Berariazko klausula administratiboen pleguko 17. klausularen arabera, langile tekniko dedikatuen eta erabilgarrien gaitasun teknikoa izateko betebeharra funtsezko kontratu-betebehartzat jotzen da.

c) Ticketing Sistema ezarri eta mantentzea, kontratatutako lanen kontrola eta jarraipena egitea.

Enpresa esleipendunak lanen kontrol eta jarraipenerako ticketing sistema bat erabiliko du. Sistema horrek erregistro desberdinak mantentzeko ENS baldintza beteko du.

Ticket bakoitzerako erregistratu beharreko datuak, gutxienez, hauek izango dira:

La adjudicataria aportará todos los medios materiales al equipo que sean necesarios para la realización del trabajo.

b) Perfiles profesionales

Personal técnico disponible.

Se prevé que el servicio requiera de 25 horas mensuales durante once meses, con un total de 275 horas.

El servicio se realizará entre las 8:30 y las 14:30 horas, de lunes a viernes, a fin de garantizar la coordinación con la persona responsable del contrato a nivel municipal.

La empresa contratista deberá contar con los medios humanos y técnicos necesarios para que el servicio se pueda dar de forma continuada, eficaz y eficientemente, salvo incidencias puntuales justificadas. Por lo que se deberá indicar en la oferta, qué recursos técnicos pone a disposición del servicio y cuál será la forma de organización que se propone (cláusula 13ª de los pliegos administrativos).

Según cláusula 17ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la obligación de contar con la capacitación técnica del personal técnico dedicado y disponible se considera una obligación contractual de carácter esencial.

c) Implantación y mantenimiento del Sistema de Ticketing el control y seguimiento de los trabajos contratados.

La empresa adjudicataria implantará un sistema de ticketing para el control y seguimiento de los trabajos. Este sistema posibilitará el

- Gorabeheraren erregistro-data eta -ordua
- Kategorizazioa / parte hartzen duen sistema
- Gertaeraren garrantzia/garrantzia
- Gorabehera jakinarazi duen pertsonaren izena
- Gorabehera artatzen duen pertsonaren izena
- Gorabeherari erantzuteko data eta ordua
- Gorabehera ebatzi/itxi den eguna eta ordua
- Aurkitutako arazo edo matxuraren deskribapena, hartutako konponbideak

Datu horiek txostenak egiteko eta erabakiak hartzeko erabili ahal izango dira. Proposatutako sistemak bere eskaintzan eragina izan beharko du.

Lan informatikoa erabiltzean eta funtzionatzean sortzen diren zalantzak eta arazoak konpontzean datza, baita dagokion hornitzailearekin bitartekaritza-lanak eginda ere.

Tiket bidezko erregistroaz gain, enpresak oharrak jaso ahal izango ditu telefonoz edo posta elektronikoz; kasu horietan, enpresa esleipenduneko langileek gorabeherak erregistratuko dituzte ticketing sisteman, kudeatu eta jarraipena egin ahal izateko. Eskaera edo gorabeherekin lotutako ekintza guztiak (erantzun-denbora, ebazpen-denbora, ebazpen-arrazoia, epeak...) ticketing sistema beraren bidez egin beharko ditu enpresa esleipendunak. Kudeaketa-sistemak bere eskaintzan eragina izan beharko du.

cumplimiento del requisito ENS de mantener diferentes registros.

Los datos a registrar para cada ticket serán, como mínimo:

- Fecha y hora de registro de la incidencia
- Categorización / sistema involucrado
- Criticidad/importancia de la incidencia
- Nombre de la persona que comunica la incidencia
- Nombre de la persona que atiende la incidencia
- Fecha y hora de respuesta a la incidencia
- Fecha y hora de resolución/cierre de la incidencia
- Descripción del problema o avería encontrada, soluciones tomadas

Estos datos podrán usarse para realizar informes detallados y tomar decisiones. La licitadora deberá detallar en su oferta el sistema propuesto.

El trabajo informático, consiste en solucionar las dudas y problemas que surjan durante su utilización y funcionamiento, incluso a través de la realización de labores de intermediación con el proveedor correspondiente.

Además del registro por el sistema de ticket, la empresa podrá recibir los avisos por teléfono o mediante correo electrónico; en estos casos, el personal de la empresa adjudicataria registrará las incidencias en el sistema de ticketing para su gestión y seguimiento. La empresa adjudicataria deberá documentar mediante el mismo sistema de ticketing todas las acciones que realice relacionadas con la peticiones o incidencias (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, motivo resolución, plazos...). La licitadora deberá

	<u>detallar en su oferta el sistema de ticketing propuesto para su gestión.</u>
7. GOGOETA LINGUISTIKOAK	7. CONSIDERACIONES LINGÜÍSTICAS
Zerbitzua emateko hizkuntza nagusia euskara izango da. Aurkezten diren enpresek euskaraz lan egiteko gaitasuna eta esperientzia izan beharko dute, eta gaitasun profesionala eta teknikoa egiaztatzeko orduan hori frogatu beharko dute. Orioko Udalaren eta enpresa esleipendunaren arteko harreman guztiak (bilerak, posta elektronikoak, telefonoa, txostenak, dokumentazioa, kontratuak, plangintza, memoriak, etab.) euskaraz izango dira. Beraz, agertzen diren giza baliabideek euskaraz eman beharko dituzte zerbitzuak, bai ahozko komunikazioan, bai idatzizko dokumentazioan.	El idioma principal en la prestación de los servicios será el euskera. Consiguientemente, las empresas que se presenten deberán contar con aptitud y experiencia para desarrollar su labor en euskera y deberán demostrar dicho extremo a la hora de acreditar su aptitud profesional y técnica. Todas las relaciones entre el Ayuntamiento de Orio y la empresa adjudicataria (reuniones, correos electrónicos, teléfono, informes, documentación, contratos, planificación, memorias, etc) serán en euskera. Por tanto, los recursos humanos que se destinen, deberán prestar sus servicios en euskera, tanto en su comunicación oral como documentación escrita.
8. BESTE BALDINTZA BATZUK.	8. OTROS REQUISITOS.
Zerbitzu honi erantzuteko erabilitako bitartekoez gain, proposamenean egiaztatu beharko dute: - Segurtasuneko Eskema Nazionalaren arabera ziurtagiria izatea, 311/2022 Errege Dekretuaren arabera, gutxienez Erdi mailan. ENSrekiko adostasun-ziurtagiria Egiaztatze Erakunde Nazionalak (ENAC) edo Sektore Publikoko Ikuskaritza Teknikoko Organo batek (CCNk onartua) egiaztatutako Ziurtapen Erakunde batek soilik eman ahal izango du, baldin eta CCN-SAREaren webgunean erreferentziatuta badaude eta Adostasun Organo baten bidez osatuko da. - Teknikari espezializatuak izatea, IZFeren Administrazio Elektronikoaren sistemak edo antzekoak ezagutzen dituztenak.	Independientemente de los medios ofertados para atender este servicio, las licitadoras deberán acreditar en la propuesta: - Disponer de certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según Real Decreto 311/2022, mínimo en categoría Media. La Certificación de Conformidad con el ENS solo podrá ser expedida por una Entidad de Certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) o por un Órgano de Auditoría Técnica del Sector Público, reconocido por el CCN, que se encuentren referenciados en la página web del CCN-CERT y se completará mediante un Distintivo de Conformidad.

	- Contar con técnicos especializados, conocedores de los sistemas de la Administración Electrónica de IZFE o similares.
9. KONTRATATUTAKO ZERBITZUETARAKO SARBIDEA	9. ACCESO A LOS SERVICIOS CONTRATADOS
Orioko Udalak dokumentu honetako 5. Klausularen arabera “Zerbitzuaren Arduraduna” izeneko harremanetarako puntu bakar baten bidez eskura ditzake laguntza tekniko eta euskarriko zerbitzuak. Bigarren aukera honetarako gutxienez bi kanal erabil daitezke, horietako bat teknologia zenbakia izanik, eta gutxienez bide elektroniko bat. Harremanetarako puntu bakar honen bidez, kontratuan jasotako eskaera guztiak edo zerbitzuan zehar sor daitezkeen gorabehera guztiak bideratuko dira. Jarduera-eskaintzan adierazi behar du zer tratamendu egingo zaion jakinarazitako gorabehera edo eskaera bakoitzari, eta zer bitarteko erabiliko diren eta zer denbora-tartetarako konpromisoa hartuko duen.	El Ayuntamiento de orio accederá a los servicios de asistencia técnica y soporte a través de un punto único de contacto denominado “Responsable del Servicio” según cláusula 5 del presente documento, pudiendo utilizarse para esta segunda opción un mínimo de dos canales, siendo uno de ellos un número de 9eléfono, y al menos uno electrónico. A través de este punto único de contacto, se encaminarán todas las peticiones contempladas en el contrato o las incidencias que puedan generarse durante el servicio. La licitadora deberá detallar en la oferta su Procedimiento de Actuación; cuál será el tratamiento que seguirá cada incidencia o solicitud comunicada, detallando los medios que se involucrarán, y los tiempos a los que se comprometa.
10. DATUEN BABESA ETA KONFIDENTZIALTASUN-KLAUSULA	10. PROTECCIÓN DE DATOS Y CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD
Kontratazio-prozedura dela-eta jakin dezaketen edozein daturen gaineko erabateko konfidentzialtasuna eta erreserba mantendu behar dute erakunde horiek, eta ezingo dute datu horiek biltegiratu, erreproduzitu edo erabili baldintza-orri honetan ageri ez diren helburuetarako, ez eta beste helburu batzuetarako ere. Enpresa esleipendunak Datu Pertsonalak Babesteko indarrean dagoen araudian ezarritakoa bete beharko du.	Las licitadoras quedan expresamente obligadas a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del procedimiento de contratación, que no podrá almacenar, reproducir o utilizar con fines distintos a los que figuran en este pliego, ni tampoco ceder a otros a ningún efecto. La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.

Zehazki, enpresa esleipendunak konpromisoa hartzen du Orioko Udaletik lortutako datu pertsonalak Orioko Udalaren jarraibideen arabera tratatzeko, ez erabiltzeko edo agiri honetan adierazitakoaz bestelako helburuetarako erabiltzeko, eta ez jakinarazteko, ezta kontserbatzeko ere, beste pertsona batzuei. Kontratuzko harremana amaitu ondoren, enpresa esleipendunak hitz ematen du udal honi itzuliko dizkiola tratatutako datu pertsonalak eta bere esku dituen horien kopia guztiak suntsituko dituela.

Jakinarazten dizugu, Datuen Babeserako Araudia betez, zure pertsonari buruz jasotzen diren datuak Orioko Udalak tratatuko dituela arduradun gisa. Horien tratamenduaren helburua erakundearen kudeaketa eta kontrol ekonomikoa eta kontabilitatekoa egitea da.

Legitimazio-oinarria interes publikoko misio bat betetzea da. Era berean, lizitatzailerei jakinarazten zaie beren datu pertsonalak legeak aginduta argitaratuko direla. Orioko Udala arduratuko da enpresa horiek konfidentzialtzat izendatu duten informazioa zabaldu ez dadin. Izaera horrek, bereziki, sekretu tekniko komertzialei eta aurkeztutako eskaintzen inguruko alderdiei eragiten die.

Edozein unetan erabil ditzakezu datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko eta aurka egiteko eskubideak, bai eta tratamendua mugatzeko eskatzeko edo datuak eramateko eskubidea ere, goian adierazitako helbidean edo helbide elektroniko honetan: dbo@orio.eus. Era berean, Orioko Udaleko datuak babesteko ordezkariari erreklamazioa aurkezteko eskubidea duzu, helbide elektroniko berean, edo zuzenean Datuak Babesteko Euskal Bulegoan.

En particular, la empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos de carácter personal obtenidos del Ayuntamiento de Orio conforme a las instrucciones de este; a no utilizarlos o aplicarlos con fin distinto al que figura en el presente pliego; y a no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Una vez finalizada la relación contractual, la empresa adjudicataria se compromete a devolver a este Ayuntamiento los datos de carácter personal tratados y a destruir todas las copias de los mismos que obrasen en su poder.

Le informamos de que, en cumplimiento de la normativa de Protección de Datos, los datos que se recaben relativos a su persona serán tratados como responsable por el Ayuntamiento de Orio. El tratamiento de los mismos tiene como finalidad la gestión y el control económico y contable de la institución.

La base de legitimación es el cumplimiento de una misión en interés público. Asimismo, se informa a los licitadores que sus datos personales serán publicados por obligación legal. El Ayuntamiento de Orio cuidará de que no se divulgue la información que las empresas licitadoras hayan designado como confidencial. Este carácter afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas presentadas.

Puede ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición así como su derecho a solicitar la limitación del tratamiento o realizar la portabilidad de sus datos en la dirección arriba indicada o en la siguiente dirección de correo electrónico: dbo@orio.eus. Asimismo, tiene derecho a presentar una

Zure eskubideei eta Orioko Udalak zure datu pertsonalei ematen dien tratamenduari buruzko informazio gehiago lortzeko, erakundearen web orriaren bidez kontsulta dezakezu pribatutasun eta datuen babeserako politika. Orioko Udala arduratuko da enpresa horiek konfidentzialtzat izendatu duten informazioa zabaldu ez dadin. Izaera horrek, bereziki, sekretu tekniko edo komertzialemu eta eskaintzen inguruko alderdiei eragiten die. Debekatuta dago enpresa esleipendunak Orioko Udalean egindako lanaren ondorioz jakin dezakeen edozein informazio hirugarren bati erabili, zabaldu edo banatzea, salbu eta jarduera horiek kontratua gauzatzeko beharrezkoak diren eta erakundeak baimentzen dituen beharrei erantzuten dietenean.	reclamación ante la delegada de protección de datos del Ayuntamiento de Orio, en la misma dirección de e-mail, o directamente ante la Agencia vasca de Protección Datos. Para obtener una información más exhaustiva acerca de sus derechos y del tratamiento que el Ayuntamiento de Orio hace de sus datos personales, puede consultar la política de privacidad y protección de datos a través de la página web de la institución. El Ayuntamiento de Orio cuidará de que no se divulgue la información que las empresas licitadoras hayan designado como confidencial. Este carácter afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas. Se prohíbe el uso, difusión y/o distribución a terceros de cualquier información que la empresa adjudicataria pudiese conocer como consecuencia de su trabajo en el Ayuntamiento de Orio, salvo cuando estas actividades respondan a necesidades exigidas para la ejecución del contrato y estén autorizadas por la institución.
11. TRANSFERENTZIA TEKNOLOGIKOA ETA JAKINTZAK	11. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTOS
Kontratuaren xede den zerbitzua gauzatzen den bitartean, esleipendunak konpromisoa hartzen du eskatzen zaion informazioa eta dokumentazioa emateko Orioko Udaleko langileei, kontratuaren inguruabarrak eta sor daitezkeen arazoak eta horiek konpontzeko erabiltzen diren teknologiak, metodoak eta tresnak behar bezala ezagutzeko.	Durante la ejecución del servicio objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar al personal del Ayuntamiento de Orio la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla el mismo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Kontratuaren azken fasean, zerbitzua eskaintzen duen enpresak zerbitzu horren ezagutza transferitzeko aldi bat aurreikusi beharko du kontratazio-prozedura berriaren ondoriozko esleipendun berriari (halakorik balego) begira. Enpresa esleipendun berriak kontratua sinatzen duenetik gehienez ere 4 asteko epea izango du 20 ordu presatuz (Udalaren oniritzia behar duen plangintza), zerbitzuaren funtzionamenduaren alderdi guztien ezagutza eskualdatzen duen trantsizio-fase bat egiteko. Esleipendun berriak, egungoarekin batera, ezagutza eskuratu eta transferentzia teknologikoa egin beharko du, trantsizio-fasea amaitutakoan zerbitzua behin betiko hartzeko aukera emango diona.

Fase honetan, kontratua gauzatzeko fasean ezarritakoaren arabera zerbitzu arrunta emateaz gain, enpresa esleipendunak honako jardura hauek egin beharko ditu:

Kontratua amaitzen duen enpresak informazio, dokumentazio eta abar guztia eman beharko du. Bere esku har dezan, eta hari “zerbitzua itzuli” diezaion. Udalak egokitzat jotzen dituen txostenak eta agiriak eskatu ahal izango ditu, ezagutza behar bezala eskualdatzeko. – Enpresa esleipendunak Udalaren jabetzako material guztia emango da. – Informatika-sistemek duten informazio guztia emango du, euskarri fisiko edo elektronikoan. Kontratua amaitzen duen enpresak Udalari lotutako informazioa ezabatuko du, Udalaren jabetzako den materiala ikusiko du eta trantsizioan lagunduko du, Udalaren ohiko operazioari kalterik egin gabe.

En la fase final del contrato, la empresa prestadora del servicio tendrá que contemplar un periodo de transferencia de conocimiento de este servicio de cara al nuevo adjudicatario (si lo hubiera) resultante del nuevo procedimiento de contratación. Desde que la nueva empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 4 semanas con un total máximo de 20 horas presenciales (planificación sujeta al visto bueno del Ayuntamiento), para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del conocimiento de todos los aspectos del funcionamiento del servicio. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo con lo establecido en la fase de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información, documentación, etc. Que obre en su poder procediendo a la “devolución del servicio” a éste. El Ayuntamiento podrá solicitar los informes y la documentación que estime oportuno de cara a realizar correctamente el traspaso de conocimiento. – Se entregará todo el material propiedad del Ayuntamiento que tenga la empresa adjudicataria. – Entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos. La empresa que finaliza el contrato eliminará la información asociada al Ayuntamiento, devolverá el material que sea propiedad de éste y

	colaborará en la transición sin afección a la normal operación del Ayuntamiento.
12. LANEN JABETZA INTELEKTUALA	12. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS
Kontratu honen ondorioz kontratistak egindako euskarri eta dokumentu guztiak, baita produktu eta azpiproduktu guztiak ere, “bezeroarenak” izango dira. Bezeroak horiek ordaindu, kopiatu eta zabaltzeko ahal izango ditu, osorik edo zati batean, eta esleipendunak ezin izango dio uko egin lanen egile materialari. Esleipendunak berariaz uko egingo dio kontratu hau egikaritzearen ondorioz egindako lanen gaineko edozein eskubideri, eta ezingo ditu erabili edo zabaltzeko baldintza-orri honetan oinarrituta erabilitako edo egindako azterlan eta dokumentuak, ez osorik, ez zati batean, ez zuzenean, ez erauzketan, ez jatorrizkoan, ez erreproduzitzen, “bezeroaren” berariazko baimenik gabe.	Todos los soportes y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del “cliente”, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del “cliente”.