



## PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS

Esp.zkia-Nº Exp.3329/2025

**SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN, SOPORTE INTEGRAL Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN “WINGT”, CONTABILIDAD “SICALWIN” Y MÓDULO DE INTEGRACIÓN DE LA APLICACIÓN DE FACTURAS CON EL PROGRAMA GESTIONA Y SICALWIN “AYTOSFACTURA”, ACTIVACION E IMPLANTACIÓN DE LOS APLICATIVOS EN LA NUBE.**

### 1.- OBJETO

El objeto del pliego de prescripciones técnicas es establecer las condiciones técnicas del servicio de soporte y mantenimiento de los programas informáticos de gestión tributaria y recaudación, contabilidad y módulo de facturas, así como de su integración, necesario para poder resolver las incidencias y mantener dichas aplicaciones al día, actualizadas en todo momento, incluidos los derivados de los evolutivos y mejoras tecnológicas, así como de aquellos cambios desencadenados por modificaciones legislativas de cualquier ámbito. Los trabajos a realizar serán estos entre otros:

- Rectificaciones de la aplicación para la eliminación de errores, bugs, etc.
- Modificaciones de la aplicación
- Optimización de la aplicación
- Actualización de las aplicaciones a nuevas versiones
- Servicio de soporte de incidencias y consultas.

Se facilitará la base de datos de la contabilidad de los organismos autonomos integrados(Euskaltegi y Musika Eskola) de los ejercicios 2023 y anteriores.

Se incluye en el objeto del contrato la instalación y puesta en marcha inicial de los aplicativos en la Nube, a finales del ejercicio de la adjudicación, para que en el 2027 se inicie con los servicios en la Nube.

La provisión de servicios en cloud, o nube, es un modelo para permitir el acceso por red, de forma práctica y bajo demanda, a un conjunto de recursos de computación configurables, que pueden ser suministrados y desplegados rápidamente con una mínima gestión o interacción con el proveedor del servicio.

La modalidad de servicios en la nube denominada SaaS (Software as a Service) ofrece al cliente el software como un servicio. Las aplicaciones son accesibles desde varios dispositivos a través de una interfaz de cliente ligero, como por ejemplo un navegador web; el cliente no administra ni controla la infraestructura en que se basa el servicio que utiliza.





El adjudicatario asume las responsabilidades, extremo a extremo, en la gestión y control de la aplicación, así como de los componentes, en todas las capas de las tecnologías de entrega en la nube (red, hardware y software).

En consecuencia, el Ayuntamiento de Galdakao, no gestionará, ni será responsable de los sistemas tecnológicos, ni de las aplicaciones necesarias, más allá de las capacidades de gestión de usuarios, configuración y personalización de la aplicación que ofrece el adjudicatario.

Se incluyen los siguientes componentes:

- La migración de las aplicaciones existentes actualmente junto con las bases de datos de las mismas al cloud.
- La implantación de los módulos definidos en el objeto del contrato.
- Servicios tecnológicos integrales de Centro de Procesamiento de Datos, de comunicaciones seguras, entre éste y la red corporativa del Ayuntamiento de Galdakao, así como los servicios profesionales que resulten necesarios sobre dicha infraestructura.
- El mantenimiento correctivo, evolutivo y legal de la totalidad de los módulos, así como el soporte a la gestión y explotación de los mismos durante toda la vida del contrato.
- La formación en las nuevas funcionalidades.

BL ESPAÑA SOFTWARE, S.L.U con NIF B-41632332, es propietaria, titular y distribuidora, **con exclusividad**, del conjunto de dichos módulos. El Ayuntamiento de Galdakao, tiene adquiridas las licencias de derecho de uso de los mismos, siendo de aplicación para este objeto contractual el artículo 168 de la Ley de Contratos del Sector Público, utilizándose un procedimiento negociado sin publicidad.

La licitadora deberá garantizar que los sistemas y servicios a contratar cumplen todos los requerimientos normativos, ENS, reguladores y contractuales exigidos en la actualidad y se obliga a realizar las actuaciones en la funcionalidad del software que resulten necesarias en lo sucesivo, en tiempo y forma, para cumplir cualquier nuevo requerimiento legal que resulte de aplicación.

En general el mantenimiento de los programas informáticos consistirá en una atención personalizada para incidencias.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Galdakao hace uso de las aplicaciones informáticas del sistema de información contable Sicalwin, Aytosfactura y WINGT indicadas en el objeto del contrato, planteándose en este contrato por un lado regularizar el mantenimiento de dichas aplicaciones y por otro lado su migración al cloud.

Se prevé que el conjunto del aplicativo sea utilizado por 14 usuarios nominales totales (6 Sicalwin Next, 8 WINGT NEXT)

Prestaciones:

- Análisis funcional, parametrización e implantación de la solución
- Migración de datos
- Suscripción mediante pago por uso de la Plataforma Software
- Soporte y mantenimiento durante la vida del contrato, desglosándose el mantenimiento en:





o Mantenimiento legal, incluyendo normativa foral: cada vez que se publiquen nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento, se desarrollarán las adaptaciones pertinentes en el producto y se pondrán a disposición de la Entidad las versiones adaptadas.

En todo momento debe estar garantizado las actualizaciones normativas en materia de contabilidad pública, hacienda local, recaudación, normativa bancaria, protección de datos, contratación pública etc.

Deberá recogerse en todo momento las adaptaciones normativas exigentes al territorio histórico de Bizkaia.

Todo cambio realizado, que afecte a cualquier documento, como son los informes de aprobación de presupuestos, cartas de pago etc, deberá estar traducido a euskera.

o Mantenimiento evolutivo: se incluyen las licencias futuras por evolución tecnológica de los productos incluidos en la licitación. A este efecto, el Ayuntamiento de Galdakao podrá solicitar modificaciones, o adaptaciones funcionales en las aplicaciones, debiendo ser evaluadas por la empresa adjudicataria y, en caso de ser incorporadas, serán informadas en las novedades de las nuevas versiones.

o Mantenimiento correctivo: se corregirán las incidencias o errores en el producto que impidan o afecten al uso normal del aplicativo, estableciéndose prioridad según la importancia o gravedad de la incidencia. Las incidencias deberán resolverse en el plazo máximo de 3 días hábiles.

o Revisión y corrección de inconsistencias en los datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del producto.

Se incluye una jornada de servicio, para formación o servicios que se puedan prestar.

El adjudicatario asume las responsabilidades, extremo a extremo, en la gestión y el control de los sistemas a implantar, así como de los componentes en todas las capas de las tecnologías de entrega de la nube (comunicaciones, hardware y software).

Se deberá prestar un servicio de asistencia telefónica a través de un número de teléfono específico atendido por personal competente en la materia. Con horario adaptado a la jornada habitual del personal del departamento Económico del Ayuntamiento.(8.00-15.00)

Se deberá garantizar un servicio efectivo, obtener el máximo rendimiento de las aplicaciones, así como la resolución de consultas o dudas de los usuarios, mediante:

Soporte y atención telefónica especializada. Atención telefónica.  
Plataforma web con área de clientes  
Actualización de Software contratado

En la gestión de peticiones será necesario que conste un registro y procesamiento de las peticiones, priorización basada en el impacto que supone cada petición al usuario final.

La asistencia deberá estar garantizada durante el horario del personal del ayuntamiento.(8.00-15.00)

## **1.2 REQUERIMIENTOS DE CLOUD O NUBE.**

Actualmente el Ayuntamiento de Galdakao viene utilizando para la puesta explotación de los servicios que proporciona el sistema de gestión Económico-Financiero una infraestructura propia. Se pretende mediante este proyecto reorientar el modo de explotación de los sistemas objeto del contrato hacia un nuevo modelo de explotación en la nube (proveedor cloud).





El contratista deberá ofrecer la prestación del servicio bajo la modalidad de SaaS, de forma que los usuarios encuentran en la nube las aplicaciones y herramientas informáticas necesarias con las que poder llevar a cabo directamente la totalidad de procesos que requieren los servicios económicos del Ayuntamiento de Galdakao.

El contratista adjudicatario será el encargado de ofrecer la infraestructura necesaria en el cloud, esto quiere decir que el Ayuntamiento de Galdakao se abstraerá de la administración del sistema, sin necesidad de gestionar o administrar la infraestructura que en cada momento se requiera para un óptimo funcionamiento de todas las aplicaciones informáticas que conformen el sistema objeto del contrato.

El contratista adjudicatario deberá garantizar y asegurar que el CPD (centro de procesamiento de datos) que alberga las infraestructuras y plataformas tecnológicas asociadas a la prestación de los servicios objeto, incluso los posibles centros CPD alternativos, deberán estar ubicados dentro del territorio de la Unión Europea y preferiblemente en la Península Ibérica, por cuestiones y razones horarias y de mayor facilidad para ejercer controles o auditorías que sean requeridas.

La localización física indicada afectará no sólo a la sede del proveedor del cloud, sino también a la localización de cada uno de los recursos físicos que se empleen para implementar y dar cobertura a los servicios objeto del contrato, ya sea de forma directa o subcontratada.

El adjudicatario quedará obligado a informar en todo momento al Ayuntamiento de Galdakao de la ubicación exacta de la infraestructura tecnológica donde se ubica y almacena la información, incluyendo la posible intervención de subcontratistas sobre la prestación del servicio.

El contratista indicará en el apartado dedicado al Sistema Cloud de la memoria técnica, todos los detalles y características técnicas respecto a la ubicación, Seguridad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica e infraestructura logística y descripción de esta, que acompañan y conforman el almacenamiento de la información y las aplicaciones sobre el Sistema Cloud.

### **1.3 COPIAS DE SEGURIDAD**

El contratista quedará obligado a la realización de copias de seguridad de forma que se permita la recuperación completa de todo el sistema, así como de la información almacenada en el mismo.

Las copias de seguridad deberán realizarse con una periodicidad no superior a 24 horas (RPO «Recovery Point Objective» máximo), mediante un sistema que garantice un impacto mínimo en el desempeño y disponibilidad operativa del sistema.

El almacenamiento de las copias se realizará en lugar seguro y las copias deberán quedar cifradas.

En caso de incidente que obligara a la restauración de algún elemento desde la copia de seguridad, éste deberá ser consensuado con el Ayuntamiento de Galdakao y el contratista dispondrá de un tiempo máximo de restauración de 8 horas (RTO «Recovery Time Objective»), a contar desde la comunicación de la solicitud a través de los medios pactados.

La empresa candidata deberá incluir en el apartado dedicado al Cloud de la memoria técnica, su propuesta detallada respecto al plan de copias de seguridad o respaldo y plan de contingencia.

### **1.4 MIGRACION DE DATOS**

Se deberá realizar la migración de la información existente en los actuales sistemas, concretamente desde SicalWin, Aytosfactura y WINGT, a los nuevos sistemas objeto del proyecto.





La migración se realizará teniendo en cuenta que los datos específicos a migrar de cada módulo correspondientes al ejercicio corriente y el inmediatamente anterior deberán de estar disponibles desde el primer momento de la puesta en marcha de dicho módulo y con sujeción a los plazos máximos de implantación especificados en la presente licitación y al calendario de implantación propuesto por el adjudicatario. El resto de los ejercicios se migrarán durante el primer semestre posterior a la fecha de puesta en marcha de dicho módulo.

La migración a realizar será completa; libro diario de contabilidad, presupuesto de ingresos y gastos, operaciones presupuestarias y extrapresupuestarias, histórico facturas desde ejercicios 2018 hasta el corriente, así como el estado actual de los ficheros maestros de terceros, activos fijos, así como todos los datos recogidos en WINGT desde 2018.

Las condiciones de migración no obstaculizarán el correcto funcionamiento de los servicios del Ayuntamiento de Galdakao.

## 2.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá operar y mantener la infraestructura velando por el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS-ALTO) y de igual manera, la solución y sus versiones de actualización deberán estar certificadas en cumplimiento de ENS.

El servicio a prestar deberá proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y contará con todos los elementos necesarios para garantizar en todo momento la seguridad de la información.

Considerando lo dispuesto en la Disposición adicional segunda del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, y la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, donde se describe la obligación de exigir a los operadores del sector privado que presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, el Ayuntamiento de Galdakao, considera necesario que los proveedores que vayan a concurrir a la licitación de que se trate, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con dicho Esquema, cuando se haya declarado categoría BÁSICA el sistema, o la Certificación de Conformidad con el mismo, cuando se haya declarado categoría MEDIA o ALTA el sistema.

Así pues, en base a lo anterior, y al análisis de los riesgos a los que están expuestos los servicios objeto de la licitación, se establece como necesario que la entidad licitadora esté en condiciones de exhibir la correspondiente **Certificación de Conformidad** con el Esquema Nacional de Seguridad, categoría **ALTA**, de los sistemas que intervengan en la prestación de los servicios indicados, así como mantener la conformidad vigente durante todo el contrato. En el supuesto de que el adjudicatario no pudiese mantener la conformidad con dicho esquema, por cualquier causa, deberá comunicar esta circunstancia, de forma inmediata y sin dilación indebida, siendo el Ayuntamiento de Galdakao quien considerará el impacto en la prestación objeto del contrato de dicha circunstancia.

## 3.- PLANIFICACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

La dirección del proyecto, por parte del Ayuntamiento de Galdakao, recaerá directamente sobre el Técnico informático y el personal de la Intervención – Tesorería que supervisarán conjuntamente la ejecución del contrato. Se incluyen entre las tareas de dirección:

- Dar el visto bueno al Programa/Memoria de ejecución del contrato que se presentará junto con la propuesta económica.





- Dirigir y supervisar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Dar el visto bueno a los documentos que se elaboren.
- Intervenir para la implicación del personal del Ayuntamiento de Galdakao, junto con la empresa adjudicataria, en el desarrollo de aquellos trabajos que así lo requieran.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete a facilitar al Ayuntamiento de Galdakao, la información y documentación que solicite a efectos de conocer las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como los problemas que puedan plantearse y las tecnologías, métodos y herramientas para resolverlos.

#### 4.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El periodo de duración del contrato será de 2 años, contados a partir del día siguiente a la firma del contrato, con posibilidad de 1 prórrogas de un año de duración.

#### 5.-PRESUPUESTO MAXIMO

El presupuesto máximo del presente contrato ( **2 años de duración más 1 año de prórroga**) asciende a la cantidad de 193.374,00 € IVA excluido, (233.982,54 € IVA incluido) con cargo a las partidas 12.9311.22799 y 12.9341.22799 ( se imputa la mitad del importe a cada partida) que se desglosa con cargo al presupuesto de 2026 la cantidad de 52.592,65 € como máximo y compromisos de gastos de 82.713,18 € para el ejercicio 2027 y 82.713,18 € para el ejercicio 2028 y 11.393,00 euros para el 2029.

|      |             |                                     |
|------|-------------|-------------------------------------|
| 2026 | 52.592,65 € | 12.9311.22799<br>-<br>12.9341.22799 |
| 2027 | 83.802,18 € | 12.9311.22799<br>-<br>12.9341.22799 |
| 2028 | 83.802,18 € | 12.9311.22799<br>-<br>12.9341.22799 |
| 2029 | 13.785,53 € | 12.9311.22799<br>-<br>12.9341.22799 |

#### 6.-FORMA DE PAGO

Los pagos serán trimestrales mediante la presentación de factura electrónica, en el punto que el Ayuntamiento de Galdakao ha establecido, desglosando los importes facturados conforme al desglose que consta en el presupuesto.

Las asistencias no recurrentes, se facturarán en factura independiente al mantenimiento recurrente, una vez hayan sido dispuestas efectivamente (incluyendo todos los conceptos en cada factura).

#### 7.-NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio, se dividen en tres categorías:

- Continuidad de la prestación SaaS
- Servicio de soporte multicanal.





- Mantenimiento correctivo.

Cada una de estas categorías definirá uno o más indicadores, para medir la calidad del servicio prestado. La medición de los indicadores se realizará en los periodos establecidos en el apartado revisión, aplicándose las penalidades previstas, en caso de incumplimiento de los valores objetivos esperados para los mismos.

### 7.1.- Continuidad

Frente a la interrupción de la prestación del servicio de soporte y mantenimiento, total o parcial, por causas directamente imputables a la empresa adjudicataria, ésta se compromete a restablecer la prestación del mismo, en un plazo máximo de 4 horas.

No son causas imputables a la empresa adjudicataria la interrupción del servicio provocada por problemas en los servicios de telecomunicaciones contratados con terceras partes (telefonía e internet) que habilitan el acceso del cliente al servicio de soporte y mantenimiento.

| INDICADOR   | DESCRIPCIÓN                                                                                                                          | VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Continuidad | Restauración del servicio de soporte y mantenimiento frente a interrupciones del mismo en el plazo fijado para ello (máximo 4 horas) | $\geq 90\%$ de los casos se restablece el servicio en el plazo fijado |

### 7.2.- Servicio de soporte multicanal

| INDICADOR           | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR                                                                 |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tiempo de respuesta | Tiempo que un usuario autorizado tiene que mantenerse a la espera tras acceder al centro de soporte y haber solicitado el tipo de asistencia que desea, antes de ser atendido por un consultor                                                                                                                      | $\geq 80\%$ de las llamadas realizadas por el cliente ha de ser atendida antes de 10 minutos |
| Cierre de un ticket | Media, del total de tickets del periodo, del tiempo transcurrido desde que un ticket es registrado en los sistemas de gestión (tanto a través del servicio de soporte telefónico como a través de la plataforma Web), hasta que es cerrado con una solución satisfactoria o enviada al cliente para que confirme su | El 90% de los tickets se cerrarán antes de 20 días laborables.                               |





|  |                                                                                                                                                     |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | aceptación.<br>Este indicador solo se aplica a los tickets que se clasifiquen como consultas acerca del uso del producto o asistencias funcionales. |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### 7.3.- Mantenimiento correctivo

| INDICADOR                           | Tiempo de correctivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIPCIÓN</b>                  | <p>Tiempo máximo de respuesta para que una llamada se cierre con una solución satisfactoria o se envía al cliente para que confirme su aceptación (*).</p> <p>Este indicador solo se aplica a los tickets catalogados como incidencia (**).</p> <p>Los tickets clasificados como incidencias serán categorizados, en función de la gravedad de los mismos, en los siguientes tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paralizantes: cuando la incidencia supone la detención total del sistema o una funcionalidad básica para todos los usuarios.</li> <li>• Críticas: cuando la incidencia supone la detención total del sistema o afecta a una funcionalidad básica para una parte de los usuarios.</li> <li>• Normales / Bajas: cuando no impacta en el desarrollo normal de la actividad de la entidad.</li> </ul> <p>Se entiende por detención total del sistema la imposibilidad de acceder al producto, o a todos los módulos autorizados, al usuario afectado por la incidencia</p> |
| <b>VALOR OBJETIVO DEL INDICADOR</b> | <p>El 80% de las llamadas se corrigen en el plazo máximo establecido según se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paralizantes: 8 horas laborables desde el momento de la comunicación.</li> <li>• Críticas: 5 días laborables.</li> <li>• Normales: 20 días laborables.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 8.- PROTECCIÓN DATOS

1. El contratista y el personal a su servicio están obligados a mantener el secreto profesional, deber de guardarlo, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier información que puedan conocer con motivo de la ejecución del contrato. Esta obligación subsistirá aún después de finalizar la prestación del servicio. El contratista responde del cumplimiento de estas obligaciones por las personas que asigne a la ejecución del contrato.

Cualquier información propia del Ayuntamiento no puede ser tratada con una finalidad diferente a la que se establece en este pliego. El contratista se compromete, de manera expresa, a no difundir, ceder, transmitir, ni revelar a terceras personas, ni a utilizar tal información, en interés propio o de terceros, tanto durante la vigencia del contrato como después de su extinción, sin el previo consentimiento expreso por parte del Ayuntamiento, que habrá de constar necesariamente por escrito.





2. En el supuesto de resultar prestatario de un servicio para esta institución y la prestación del mismo conllevarse un acceso o tratamiento de datos de carácter personal, ostentará la condición de Encargado del Tratamiento de datos para el contratista, actuando éste conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

El contratista, hará cumplir el mismo deber de secreto y confidencialidad a todos los empleados que intervengan en cualquier fase del tratamiento (automatizado o no) de los Datos de Carácter Personal, obligándose a impartirles la formación adecuada sobre el cumplimiento de los marcos normativos aplicables en este contrato, debiendo mantener a disposición del RESPONSABLE del tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.

El contratista, será responsable de todas las actuaciones llevadas a cabo por su personal eximiendo al RESPONSABLE del tratamiento de cualquier responsabilidad relacionada con las actuaciones de su personal.

3. De forma enunciativa y no limitativa, la empresa prestadora del servicio asumirá las siguientes obligaciones y responsabilidades en el tratamiento de los datos de carácter personal por cuenta del responsable, el AYUNTAMIENTO:

I. Confidencialidad y deber de secreto profesional. El personal de la empresa prestadora del servicio deberá guardar la debida confidencialidad y, en su caso, secreto profesional que rija su actividad profesional sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio. Es obligación de la empresa prestadora del servicio comunicar este deber a su personal, así como cuidar de su cumplimiento.

II. Limitación en el uso y cesión de los datos. No aplicará o utilizará los datos de carácter personal con un fin distinto al previsto en el presente pliego, así como no los cederá o comunicará a terceros, ni siquiera para su conservación.

III. Seguridad de los datos. Atenderá a cuantas instrucciones en seguridad pueda transmitir el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad variables para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La empresa prestadora del servicio establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo existente que, en su caso, incluyan, entre otros:

o La seudoanonimización y el cifrado de los datos personales.

o La capacidad de garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

o La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente.

o Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. Las medidas de seguridad a las que estará sujeto o, en su caso, deberá adoptar el encargado del tratamiento, sin perjuicio de adoptar estándares y buenas prácticas en materia de la seguridad de la información, serán conformes a las exigidas a la Administración Pública, en virtud 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 derogado por R:D





311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el ENS. En concreto, serán las medidas de carácter organizativo, operacional y de protección recogidas en el Anexo II del citado Real Decreto.

IV. Colaboración. La empresa prestadora del servicio pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Responsable del Tratamiento o de otro auditor autorizado por el Responsable del Tratamiento. En su caso, la empresa prestadora del servicio colaborará en el supuesto de tener que efectuar una notificación de violaciones de datos a las Autoridades de Protección de Datos y, en su caso, la comunicación a los interesados, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

La comunicación se efectuará sin dilación indebida y, en cualquier caso, antes del plazo máximo de 48 horas, a través del correo electrónico [idazkaritza@galdakao.eus](mailto:idazkaritza@galdakao.eus). Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

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

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

- o Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

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

- o La empresa prestadora del servicio también colaborará en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y, en su caso, la realización de consultas previas. En todo caso, la empresa adjudicataria colaborará con el Responsable del Tratamiento ante cualquier requerimiento hecho por la autoridad competente en relación al tratamiento de datos personales encomendado. Si la empresa prestadora del servicio considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea, o de los estados miembros, la adjudicataria informará inmediatamente al Responsable.

V. Ejercicio de derechos por los interesados. Los derechos de acceso, rectificación, supresión y, en su caso, limitación, portabilidad u oposición se ejercerán por los interesados ante el Responsable del Tratamiento. Si la empresa prestadora del servicio recibiese una petición de ejercicio de derechos deberá informar inmediatamente al interesado o afectado de la identidad del Responsable del Tratamiento, para que aquél se dirija al mismo. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

VI. Subcontratación. La empresa prestadora del servicio no podrá subcontratar, ni total ni parcialmente, ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales sin autorización previa, y por escrito, del Responsable. Si fuera necesario subcontratar, total o parcialmente, algún tratamiento de datos, este hecho se deberá comunicarse previamente y por escrito al Responsable, con antelación suficiente, indicando los aspectos que se pretenden subcontratar, e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.





La subcontratación deberá ser autorizada por escrito por el Responsable, siempre antes de su inicio. No obstante, en el supuesto de acceder el Responsable a la subcontratación propuesta por el Encargado del Tratamiento, se ha de tener en consideración que el subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable.

Corresponde a la empresa prestadora del servicio, como Encargado Inicial, regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.), y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, la empresa prestadora del servicio, como encargado inicial, seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

4. Una vez finalizada la prestación del servicio, o en caso de resolución anticipada, cada una de las partes se obliga a entregar a la otra todo el material y la documentación en apoyo papel, analógico, digital, informático o de cualquier otro tipo de que haya dispuesto como consecuencia de las relaciones contractuales. Igualmente, el contratista debe destruir toda la información confidencial, los documentos y los resúmenes que contengan información del Responsable, y los ha de borrar de las bases de datos y otros apoyos informáticos de propiedad suya que contengan esta información.

5. Respecto de los datos aportados por los licitadores, el Ayuntamiento es responsable del tratamiento con los únicos fines de adjudicaciones del pliego, ejecución del contrato y aplicación de medidas precontractuales, cumplimiento de obligaciones legales y ejercicio de poderes públicos (artículo 6.1, apartados b), c) y e del RGPD). No se cederán datos de licitadores a terceros, salvo obligación legal. Asimismo, los interesados tienen derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición.

