0 ANTECEDENTES

BiscayTIK es un proyecto promovido por la Diputación Foral de Bizkaia, con un marcado carácter innovador y pionero a nivel internacional, que tiene como objetivos acercar la Administración a la ciudadanía a través de un nuevo canal de comunicación, vía Internet, facilitándoles la interactuación entre ambos, homogeneizar las herramientas informáticas de las Entidades locales de Bizkaia para la mejora de su gestión interna y de su relación con los ciudadanos y las ciudadanas y convertir Bizkaia en referente internacional para la aplicación en las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración Municipal.

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

- Servicio de correo electrónico para la ciudadanía.
- Programas informáticos para los municipios y portal web de tramitación Ciudadana.
- Creación de un Centro Tecnológico de referencia internacional.

Para dar solución a esta situación Fundación Biscaytik Fundazioa adopta el papel de socio tecnológico de todas las Administraciones Locales de Bizkaia, ofreciéndoles el Gestor Administrativo Municipal o GAM, que cubre la mayor parte de las necesidades informáticas de un ayuntamiento o mancomunidad.

Fundación Biscaytik Fundazioa se encuentra inmerso en un proceso de transformación tecnológica de su plataforma con el objetivo de realizar una actualización de sus aplicativos y asentar los cimientos para la futura evolución de esta.

Para garantizar el éxito los proyectos relacionados con este proceso en términos de calidad y consistencia técnica, es necesario contar con un servicio de apoyo al control, gestión y seguimiento del ciclo de vida de desarrollo mediante la contratación de un servicio de oficina de proyectos y calidad para los aplicativos del proyecto BiscayTIK, cuyo objetivo será revisar y garantizar la calidad del Software desarrollado.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de oficina de proyectos y calidad para los aplicativos del proyecto BiscayTIK.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Objetivos del servicio

El presente documento y sus anexos tienen por objeto definir las características de los servicios necesarios para la implementación de una Oficina de Proyecto y Calidad (OPC) que se centrará en:

- Desarrollar y mantener estándares técnicos y buenas prácticas.
- Revisar y garantizar la calidad del código.
- Brindar soporte técnico y asesoramiento a los equipos de desarrollo.
- Impulsar la innovación.

La adjudicataria deberá garantizar la prestación y cumplimiento del Servicio siendo responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas dentro del presente pliego.

Los objetivos que se marcan en este servicio son

- Establecer Estándares y Buenas Prácticas: Desarrollar y mantener estándares técnicos y buenas prácticas para guiar el desarrollo de software en toda la organización.
- Asegurar la Calidad del Código: Revisar y evaluar la calidad del código fuente para garantizar buenas prácticas de programación, mantenibilidad y eficiencia.
- Gestionar la Configuración del Software: Definir y automatizar procesos para la gestión de configuración del software que permitan asegurar la integridad y consistencia de las versiones y configuraciones del sistema.
- Promover la Seguridad del Software: Evaluar y mejorar la seguridad del software mediante la identificación y mitigación de vulnerabilidades y riesgos de seguridad.
- Supervisar Indicadores de Calidad: Establecer y monitorizar métricas de calidad con el fin de evaluar el desempeño del software en cuanto a confiabilidad, rendimiento, escalabilidad y otros aspectos.
- Colaborar con los equipos de desarrollo: Colaborar con los equipos de desarrollo en áreas relacionadas con la calidad del software con el fin que adapten los estándares y buenas prácticas establecidas.
- Implementar Procesos de Pruebas: Diseñar, implementar y mantener procesos de pruebas efectivos para identificar y corregir defectos en el software antes de su lanzamiento.
- Gestionar la Automatización de Pruebas: Implementar y mantener herramientas de automatización de pruebas para mejorar la eficiencia y la cobertura de las pruebas.
- Fomentar la Innovación y Mejora Continua: Promover la adopción de nuevas tecnologías y metodologías que mejoren la calidad del software y contribuyan a la mejora continua.

2.2 Soporte técnico

Dentro de este epígrafe se encuentran las siguientes tareas que debe cubrir la empresa adjudicataria:

- Definir e implantar de buenas prácticas en los procesos de desarrollo en lo que se refiere a enfoques, métodos y técnicas que se consideran eficaces y eficientes para lograr resultados exitosos en los distintos desarrollos, poniendo especial énfasis en la gestión que el software hace de las Bases de datos.
- Elaborar instrucciones técnicas orientadas al desarrollo de software, creando documentación detallada que proporcionen orientación y directrices específicas sobre cómo llevar a cabo ciertas tareas o procesos en el contexto del desarrollo de software. Estas instrucciones estarán diseñadas para asegurar la consistencia, calidad y eficiencia en la ejecución de actividades técnicas dentro de un proyecto de software.
- Realizar Auditorías de los sistemas actuales que permitan realizar una evaluación y análisis exhaustivos dirigidos a los sistemas y aplicaciones que están actualmente en uso dentro de la Fundación Biscaytik con el objetivo obtener una comprensión detallada del estado, la eficiencia, la seguridad y la conformidad de los sistemas existentes.
- Monitorizar Rendimiento de las aplicaciones abordando entre otras las siguientes tareas:
    - Definir métricas de rendimiento clave, como velocidad de respuesta y utilización de recursos.
    - Definir métricas relativas al uso de base de datos que realizan las aplicaciones que permitan evaluar el rendimiento y la eficiencia de las interacciones entre una aplicación y la base de datos subyacente (*P.e., Nº de consultas, tiempos de ejecución, conexiones concurrentes, tasa de errores, …*)
    - Implementar herramientas que permitan recopilar y analizar datos en tiempo real.
    - Realiza pruebas de carga y estrés para evaluar el rendimiento bajo diversas condiciones.

    - Participar en el diseño de monitorización de la infraestructura y registra eventos para identificar y resolver problemas de forma preventiva.
    - Realizar propuesta de mejora que permitan optimiza las aplicaciones con base en los datos recopilados con el fin para mantener un rendimiento óptimo.
- Automatizar procesos de integración continua con el objetivo de detectar y corregir problemas de integración de manera temprana, asegurando la entrega continua de software de alta calidad. Proporciona retroalimentación inmediata a los desarrolladores y mejora la eficiencia del desarrollo al acelerar el ciclo de retroalimentación y reducir errores.
- Seleccionar e implantar herramientas que den soporte tanto a los procesos de desarrollo como de gestión del software.
- Dar soporte experto para la elaboración de requisitos funcionales, documentación técnica asociada a instrucciones técnicas y procedimientos, revisión de manuales de uso, presentaciones técnicas, etc…
- Facilitar la gestión del conocimiento a través del uso de distintas herramientas colaborativas.
- Evaluación tecnológica que dé respuesta a las necesidades que surgen durante el ciclo de vida de los proyectos, evaluación de herramientas software, alternativas a herramientas, informes de viabilidad técnica y propuestas de solución tecnológica.
- Soporte en la definición y ejecución de distintos tipos de pruebas (Funcionales, Seguridad, etc.)
- Cualquier otra tarea de soporte técnico relacionadas con los proyectos que se considere necesaria para la consecución de los objetivos marcados en el presente pliego.

2.3 Entorno tecnológico y aplicativos en el alcance del servicio

Las aplicaciones actualmente desarrolladas se pueden agrupar, desde el punto de vista de arquitectura, en los siguientes entornos tecnológicos:

- AX 2009
- Plataforma OpenShift
- Java
- .NET
- Otras tecnologías

2.3.1 Arquitectura AX 2009

2.3.1.1 Entorno técnico

- Servidor
    - Terminal Server
    - Sistemas Operativos (servidor): Windows Server,
- Entorno de desarrollo
    - Microsoft Dynamics AX 2009 Service Pack 1
    - Servicios de Desarrollo: Azure DevOps Server 2021,
- BBDD
    - SQL Server 2017 o versiones posteriores

- Lenguaje de programación
  - C#, VB .Net, X++
- Seguridad
  - Integración con Active Directory
- Navegadores
  - Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari (Acceso a través de Terminal server)

2.3.1.2 Módulos Funcionales

2.3.1.2.1 Gestión de Expedientes

El gestor de expedientes es una herramienta multi-organismo de carácter general e integral para la gestión de los distintos procedimientos administrativos (de gestión interna o de servicio a la ciudadanía) de cada entidad.

En este módulo se pueden iniciar expedientes, bien de oficio, bien a instancia de, en cualquier momento que lo requiera y sobre cualquiera de los procedimientos dados de alta en el sistema. A instancia de parte, las solicitudes pueden proceder de:

- Registro General de Entradas y Salidas
- Registro Telemático del Portal de Administración Electrónica.

El sistema permite el almacenamiento y tratamiento de los datos de negocio en sistemas externos al módulo de tramitación. Cada usuario tramitador tiene acceso de creación de expedientes y de tramitación de tareas en función de sus permisos: departamentos a que pertenecen y procedimientos permitidos, bien directamente o bien en función de su rol de usuario.

2.3.1.2.2 Registro de Entrada y Salida

Las funcionalidades principales que contempla el Sistema de Registro de Entrada y Salida, entre otras, son las siguientes:

- Recoge el Libro de Registro según las especificaciones SICRES, permitiendo el registro de los asientos de entrada y salida, así como la consulta e impresión de dichos movimientos.
- Gestión de Departamentos
- Gestión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos.
- Gestión de albaranes.
- Gestión de las anotaciones por parte de los departamentos asignados como destinatarios.
- Envío de documentos vía mail a múltiples interesados.
- Sellado automático de documentos registrados.
- Gestión de envío y generación de las tarjetas de acuse de recibo de Correos (tarjetas rosas).
- Alineación con los preceptos de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999 que camina en la línea de los últimos avances tecnológicos.

Cumplimiento de los artículos de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ENI y otras relacionadas con legislación en Registro Electrónico

2.3.1.2.3 Gestión Tributaria, Voluntaria y Ejecutiva

La gestión tributaria gestiona y verifica los datos básicos sobre los hechos imponibles necesarios para la posterior liquidación de Impuestos, Tasas y Precios Públicos. La gestión contempla entre otros:

- Configuración y parametrización de Impuestos, Tasas y Precios Públicos.
  La aplicación es parametrizable para las distintas tasas y precios públicos aprobados cada año en las Ordenanzas Municipales Fiscales. Pueden ser dados de alta como liquidaciones o padrones periódicos o ambos precios a la vez.
- Gestión de padrones pudiendo realizar altas, bajas, modificaciones y cambios de titularidad.
- Gestión de autoliquidaciones e ingresos directos.
- Exenciones y bonificaciones, pudiéndose definir a nivel de hecho imponible.
- Domiciliaciones bancarias, pudiéndose asignar contribuyente, concepto impositivo e incluso al nivel de hecho contributivo.
- Recursos
- Gestión de notificaciones y envíos a boletín.
- Mantenimiento de históricos.
- Emisión del cargo a Recaudación Voluntaria
- Informes detallados de la situación tributaria
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

2.3.1.2.4 Recaudación Voluntaria

La Recaudación Voluntaria cubre la gestión de la acción administrativa de cobro que se dirige a los contribuyentes durante el periodo voluntario:

- Generación de recibos de las distintas campañas.
- Cobros domiciliados y devoluciones. Generación de cintas para los bancos con los recibos domiciliados y la recepción de las cintas con la información de los recibos no aceptados, pudiendo suponer éstos la anulación de la domiciliación automática en función de la causa de la devolución.
- Generación de documentos cobratorios (cartas de pago, avisos de cortesía)
- Posibilidad de gestión de las distintas modalidades existentes con los cuadernos C19 y C60 del CSB.
- Suministro diario de información relativa a los ingresos realizados, por cada una de las distintas figuras de ingresos.
- Fraccionamientos y aplazamientos. Seguimiento de las pautas que da el Reglamento General de Recaudación pudiéndose aplazar y fraccionar.
- Listado de avance de gestión (cuentas de recaudación a una fecha) y generación de las cuentas de recaudación para su aprobación por la Corporación.
- Gestión de remesas
- Intercambio con Diputación Foral de Bizkaia (DFB) para la gestión de los recibos en ejecutiva por parte de DFB.
- Pase a ejecutiva de los recibos no cobrados en el periodo voluntario.

2.3.1.2.5 Recaudación Ejecutiva

La recaudación ejecutiva cubre la gestión de la acción administrativa de cobro que se dirige a los contribuyentes durante el periodo ejecutivo. Tiene las siguientes funcionalidades:

- Control y gestión de los cobros y pagos a cuenta
- Gestión de Fallidos.
- Gestión del procedimiento de apremio.

- Gestión de notificaciones y acuses de recibo y notificaciones al BOB.
- Gestión de los acuses de correo certificado.
- Gestión de providencias de embargo.
- Cálculo y liquidación de los intereses de demora en las deudas tributarias.
- Confección y tramitación de los mandamientos de embargo:
    - De cuentas y depósitos bancarios.
    - De sueldos y salarios
    - De IRPF
    - De bienes inmuebles
- Cuenta anual de recaudación con expresión de cargos, datas, pendiente para año siguiente, resumen por años y por conceptos y por valores en recibos o liquidaciones.
- Gestión de las Costas.
- Gestión de los Recursos.
- Informes y consultas para agrupación de la deuda ejecutiva.
- Informes y consultas para la gestión de la deuda

2.3.1.2.6 Servicios Sociales

Este módulo permite mejorar la gestión de los Ayuntamientos/Mancomunidades en el área de servicios sociales, además de facilitar el intercambio de información entre el área de servicios sociales del Ayuntamiento/Mancomunidad y otros terceros como la propia Diputación Foral de Bizkaia (DFB). Esta herramienta informática permite gestionar:

- Agendas y citas
- Gestión de la ficha social y terceros
- Gestión del servicio ayuda a domicilio (SAD)
- Gestión de ayudas de emergencia social
- Gestión de intervenciones sociales de inclusión social
- Gestión de intervenciones sociales de infancia
- Solicitud de valoración de la dependencia
- Carga y consulta de servicios de Diputación
- Carga de las AES en el módulo del Gobierno Vasco
- Gestión de tarjetas de estacionamiento

2.3.2 Plataforma Openshift

2.3.2.1 Entorno técnico

- Servidor
    - Plataforma OpenShift
    - Sistemas Operativos: Red Hat Enterprise Linux Server
- Framework Front
    - React
    - Angular
    - Botstrap

- Entorno de desarrollo
  - Quarkusv2
  - Gradle
  - Next.js
  - Vite
  - Bitbucket
  - Azure Devops
- BBDD
  - SQL Server 2017 o versiones posteriores
- Lenguaje de programación
  - JAVA,
- Seguridad
  - Microsoft Active Directory/Azure AD
  - RED HAT SSO Keycloak 7.6.5 basado en Jboss 7.4 (a futuro Red Hat Build of Keycloak basado en Quarkus)
- Navegadores
  - Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari

2.3.2.2 Módulos Funcionales

2.3.2.2.1 Módulo de seguridad y gestión de Accesos

El objetivo principal de este módulo es administrar y controlar de manera eficiente los permisos para todas las aplicaciones que se alojen en la plataforma además de gestionar la información asociada a cada uno de los usuarios.

2.3.2.2.2 Padrón de Habitantes

Este módulo actualmente está sobre arquitectura AX 2009 pero se encuentra en proceso de migración. El aplicativo de gestión del padrón de habitantes está adaptado a la normativa padronal, y concibe el padrón como un registro permanente de población, incluye los procedimientos de comunicación con el Instituto Nacional de Estadística (INE), y destaca por su capacidad como herramienta de análisis de la dinámica y las características demográficas de la población. Las funcionalidades principales que contempla, entre otras, son las siguientes:

- Dimensión histórica del padrón: Registro de toda la historia de un habitante pudiendo generar documentos asociados a la misma.
- Generación de certificados: volante de residencia, volantes de empadronamiento etc.
- Gestión de los datos personales según normativa INE.
- Gestión común del territorio que se comunica con el INE
- Gestión de los intercambios con INE.

- Funciones de explotación periódica de las variaciones del Censo y el Padrón con los documentos o listados oficiales, así como la comparación entre ambos. Intercambio con el INE vía ficheros.

2.3.3 Arquitectura Java.

2.3.3.1 Entorno técnico

- Servidor
  - Sistema operativo Red Hat Enterprise Linux Server
  - Servidor de aplicacionesRed Hat JBoss
- Entorno de desarrollo
  - Framework AtomDir y Framework BIDE (específicos de Lantik
- BBDD
  - SQL Server 2017 o versiones posteriores
- Lenguaje de programación
  - JAVA,
- Seguridad
  - Entorno de seguridad integrado Lantik P23
  - Integración con Active Directory
- Navegadores
  - Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari

2.3.3.2 Módulos Funcionales

2.3.3.2.1 Escaneo

Modulo destinado a la digitalización y copiado autentico de la documentación que entra por ventanilla en el ayuntamiento. Esta documentación se incorpora al registro y a los expedientes de la entidad bajo en formato ENI.

2.3.3.2.2 Registro de apoderamientos (REA)

El Registro de electrónico de apoderamientos recoge las representaciones dadas de alta por la ciudadanía en cada entidad, permitiendo la representación en las relaciones entre la administración y la ciudadanía.

2.3.3.2.3 Factura electrónica

Biscaytik proporciona un módulo de entrada y gestión de facturas electrónicas a las administraciones locales adheridas al proyecto. La emisión de facturas electrónica para su alta en el módulo de registro de E/S de cada entidad es posible desde punto general de entrada de facturas de cada entidad o utilizando aplicaciones de terceros.

2.3.4 Arquitectura .NET

2.3.4.1 Entorno técnico

- Servidor
  - Sistemas Operativos (servidor): Windows Server
  - Servidor http y aplicaciones: Internet Information Server y Framework .Net
  - Plataforma CMS y WEB: Microsoft SharePoint 2016 Citizen Service Platform (CSP) basado en SharePoint
  - Gestor de estadísticas Google analytics
- Framework Desarrollo
  - Visual Estudio
- Lenguaje programación
  - Páginas HTML y XHML con ASP.NET.
  - Servicios de Desarrollo: Azure DevOps Server 2021
- BBDD
  - SQL Server 2017 o versiones posteriores
- Lenguaje de programación
  - C#, VB .Net,
  - Azure Devops
- Seguridad
  - Integración con Active Directory
- Navegadores
  - Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari

2.3.4.2 Módulos Funcionales

2.3.4.2.1 Portales y sedes electrónicas

El proyecto BiscayTIK alberga los portales y las sedes corporativas de las entidades adheridas. Las sedes electrónicas unifican los servicios de relación con la ciudadanía para permitir la consulta, remisión y recepción de solicitudes telemáticas hacia las administraciones locales.

2.3.4.2.2 Udalazabaltzen

Plataforma de Gobierno Abierto local con las iniciativas de transparencia, colaboración y participación del ayuntamiento.

2.3.4.2.3 Gestor de procedimientos administrativo (UDALIK)

Udalik es la herramienta para la gestión de la información de los trámites de la sede electrónica municipal. A través de ella se realiza la configuración de la información que se presenta para cada procedimiento en relación a su propósito, los plazos asociados al mismo, la documentación relacionada, la información legal asociada, etc. Una vez realizada la definición de los procedimientos, esta herramienta permite su publicación en sede electrónica y la generación al mismo tiempo del "manual de trámites" municipal de forma automática que se pone también a disposición de la ciudadanía.

2.3.5 Otras tecnologías

2.3.5.1 Entorno tecnológico

- Arquitectura
  - Apache 2.4
  - PHP 5.x
  - Python 2.7
  - Trac 1.0 - 0.1.3
  - HTML5
  - JavasScript
  - JQuery 1.11.4 + 1.814
  - Sharepoint online
  - Microsoft SQL Server 2017 BI o superior
  - Sql Server Reporting Services
  - Sql Server Integration Services
  - Sql Server Analisys Services
- Edición/Creación de CM´s/Informes
  - Power BI Desktop
- Servidor
  - RHEL 7
  - Office 365
- Base de Datos
  - Maria DB 10.1.X
  - Orígenes de datos en la nube
- Lenguaje de programación
  - Python
  - Azure Devops
- Securización
  - SSL / HTTPS

2.3.5.2 Módulos Funcionales

2.3.5.2.1 Recursos Humanos y Nominas (Producto Ginpix)

Fundación Biscaytik Fundazioa, en su ánimo de facilitar la gestión de los recursos humanos en las entidades locales, pone a disposición de los Ayuntamientos/Mancomunidades varias herramientas, basado en un producto de Ginpix, a través de las cuales estas entidades locales pueden gestionar los recursos humanos, generación de

las nóminas y documentación asociada, gestión de las solicitudes y trámites relacionados con los recursos humanos a través de un portal del empleado (ATARI), así como el registro de los fichajes (BISCAYTIME).

2.3.5.2.2 Contabilidad (Producto SicalWin)

La gestión de la contabilidad se gestiona mediante un sistema integrado de gestión económica, financiera y presupuestaria, basado en un producto de Sicalwin, que permite la elaboración y ejecución del presupuesto de la organización por áreas. Así mismo, es posible gestionar el presupuesto de tesorería recalculándolo mes a mes, generar informes de morosidad y gestionar proyectos.

2.3.5.2.3 Archivo Electrónico (ARQD)

Módulo que almacena la documentación de expedientes finalizados en el módulo de expedientes. El módulo alberga los cuadros de clasificación de cada entidad y las series documentales descriptivas por categoría de procedimiento administrativo de las entidades adheridas al proyecto.

2.3.5.2.4 Seguimiento de entidades y Gestión de incidencias (ADITUZ)

Este módulo centraliza la atención que presta Biscaytik a las entidades adheridas al proyecto. Recoge las incidencias abiertas por cada ente y permite la gestión de cada caso hasta su resolución. Para ello proporciona un sistema de gestión de los proyectos que es utilizada por los proveedores de Biscaytik.

Por otro lado, almacena el grado de adhesión de cada entidad municipal a los módulos Biscaytik así como las actuaciones de soporte realizadas por Fundación Biscaytik en cada entidad.

2.3.5.2.5 Cuadro de mandos (LEMA)

El propósito del cuadro de mando es poner a disposición de las entidades vinculadas al proyecto BiscayTIK información detallada sobre la evolución y uso de los módulos en servicio. Además, busca ofrecer resultados en forma de indicadores clave de servicio, proporcionando así información a la entidad municipal en diversos niveles dentro de cada módulo

- Cuadro de mando Tipo ENTIDADES (en adelante CME) para las entidades adheridas al proyecto BiscayTIK. Este CME permitirá a las personas usuarias del ámbito de dirección tener la visión completa del estado y evolución de las métricas e indicadores clave de rendimiento (en adelante KPI) más relevantes de sus módulos de gestión municipal, teniendo la posibilidad también de analizar en detalle aquellos indicadores que no estén cumpliendo con las expectativas iniciales.
- Cuadro de mando Tipo BISCAYTIK (en adelante CMB) para Dirección de BiscayTIK. Este CMB permitirá a las personas usuarias del ámbito de dirección de BiscayTIK la consulta del estado y evolución de las métricas y KPIs más relevantes de los módulos de gestión municipal implantados en las entidades adheridas al proyecto. Del mismo modo este CM también pondrá a disposición de estos usuarios los indicadores que establezcan la relación de BiscayTIK con las entidades adheridas al proyecto.

2.4 Migración y plan de acción

En el marco del proceso de transformación tecnológica que está llevando a cabo la Fundación BiscayTIK, se está abordando la migración del Gestor Administrativo Municipal (GAM), actualmente basado en una arquitectura cliente-servidor sobre AX 2009. Desde el punto de vista técnico, esta migración implica la transformación del

código de la arquitectura cliente-servidor descrita en el apartado 2.3.1 del presente documento hacia una arquitectura basada en microservicios, tal y detallada en el apartado 2.3.2.

Uno de los principales riesgos identificados en este proceso es la gestión de la convivencia entre la evolución del software de la plataforma actual y la construcción del software de la nueva plataforma. Este escenario plantea el reto de coordinar los desarrollos en ambos entornos para evitar conflictos y garantizar la continuidad del servicio.

Ante esta situación, se considera imprescindible que la propuesta recoja una estrategia y un plan de acción que permitan abordar de forma integral el desarrollo de ambas plataformas, minimizando riesgos y asegurando la calidad del proceso de construcción de software que cubra como mínimo los siguientes puntos:

- Gobernanza y roles
- Planificación y coordinación de entregas
- Modelo de gestión de coexistencia
- Gestión de riesgos y conflictos
- Comunicación y seguimiento
- Control de versiones y repositorios
- Integración y despliegue
- Formación y soporte

3 CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que la empresa licitadora tiene que proponer en este apartado, están destinadas a poder disponer en todo momento de una visión del estado del servicio prestado, con el fin de poder identificar posibles desviaciones y acciones correctoras.

La base para poder realizar estas labores son los informes de seguimiento, que serán revisados en las reuniones y comités correspondientes.

La empresa licitadora tendrá que describir en su propuesta técnica el modelo de control de seguimiento propuesto que será aplicado durante la prestación del servicio con el máximo detalle posible.

Fundación Biscaytik Fundazioa nombrará una persona que será la encargada de supervisar su desarrollo y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable única con Fundación Biscaytik Fundazioa, que recibirá instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik Fundazioa interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad. Se encargará:

- Planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.
- Recepción de peticiones por parte de la Fundación Biscaytik Fundazioa, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con Fundación Biscaytik Fundazioa.
- Realización de las actas de reunión mantenidas con Fundación Biscaytik Fundazioa donde se establezcan los acuerdos alcanzados. Se establecerá inicialmente una periodicidad semanal de las

reuniones, cuyo objetivo principal será realizar el seguimiento de las tareas en curso, identificar desviaciones, así como puntos críticos o paralizantes del avance de las mismas.

La persona coordinadora del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Fundación Biscaytik Fundazioa, en menos de dos horas si Fundación Biscaytik Fundazioa así lo requiriese. Se valorará dentro de la gestión del servicio la mejora de este parámetro.

A la finalización de los trabajos, el Proveedor facturará los trabajos en base a la valoración aceptada. Fundación Biscaytik Fundazioa revisará los trabajos efectivamente entregados, y dará su VBº a los mismos.

La Fundación Biscaytik Fundazioa se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Fundación Biscaytik Fundazioa pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

4 CONDICIONES PARTICULARES

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.

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

La empresa adjudicataria deberá aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta realización de los servicios que se le encarguen.

La empresa adjudicataria tendrá plena movilidad geográfica y deberá prestar los servicios allá donde lo requiera Biscaytik, debiendo desplazar todo o parte de su equipo, según resulte preciso, sin cargo adicional alguno. Igualmente, la adjudicataria se compromete a mantener y atender las reuniones que Fundación Biscaytik Fundazioa concierte con otras empresas o instituciones.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo con al menos cuatro perfiles:

- Arquitecto de software
- Especialista en desarrollo de software
- Especialista en optimización de rendimiento de bases de datos
- Especialista en seguridad informática

Además de los perfiles indicados es necesaria la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación Biscaytik Fundazioa. La figura que realiza las labores de coordinación será responsable única con Fundación Biscaytik, no teniendo porque tener dedicación exclusiva, y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad. Dicha persona

será la que reciba instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad.

Fundación Biscaytik Fundazioa, se reserva el derecho a realizar auditorías sobre el equipo de trabajo, con el fin de comprobar que se está cumpliendo el equipo mínimo siendo objeto de penalización el no cumplimiento.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la memoria descriptiva, deberá notificarse previamente a Fundación Biscaytik Fundazioa y contar con la autorización expresa de Fundación Biscaytik Fundazioa

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación Biscaytik Fundazioa vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta sin que, de ningún modo, pueda imputarse a Fundación Biscaytik Fundazioa en costo y/o tiempo dedicado al contrato.

Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

La adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

El equipo propuesto por el proveedor deberá cumplir los requisitos exigidos en el apartado 16.b de la carátula.

4.2 Actividades del servicio

4.2.1 Atención a consultas y soporte técnico

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas de personal técnico, respecto a las aplicaciones objeto del servicio.

Para gestionar y resolver las consultas e incidencias registradas, así como la apertura de problemas, si procede, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Fundación Biscaytik Fundazioa, ADITUZ.

4.2.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir las necesidades del usuario.

b) Mantenimiento adaptativo

Son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos.

c) Nuevos desarrollos

Son las tareas de desarrollo incluidas en proyectos de nueva creación.

En todos los casos, para su realización será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de Fundación Biscaytik Fundazioa de gestión de peticiones, ADITUZ.

4.3 Niveles de servicio

4.3.1 Indicadores de Servicio

Se han definido indicadores para cada una de las actividades de servicio objeto:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones.
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas).
- Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo.

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Catalogación Caso/Tipo Mantenimiento: Atributo que identifica el indicador
- Tiempos Objetivo: Límite temporal para el cumplimiento del indicador entendiendo por:
    - Tiempo de Resolución. - Tiempo transcurrido desde la petición de una consulta o soporte técnico hasta que se entrega la respuesta definitiva que cierra el caso.
    - Tiempo de Primera Respuesta. - Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.

      El tiempo de primera respuesta de una petición tiene como objetivo:

        - Confirmar la recepción de la petición
        - Realizar el análisis preliminar
        - Comunicar una primera valoración y planificación con fecha de resolución.
    - Desviación sobre planificación. - Tiempo transcurrido desde la fecha estimada de entrega hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (Fecha real de entrega).
- Periodicidad: Frecuencia de cálculo del indicador
- Objetivo: Valor fijado como objetivo para el indicador. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son y así se refleja en la herramienta de gestión de incidencia (ADITUZ) de Fundación Biscaytik Fundazioa:

- Bloqueante: toda aquella incidencia que bloquea el trabajo del usuario impactando gravemente sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales. Requiere de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva y debe ser solucionada en el momento.
- Crítica: toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, pero que requiera una resolución rápida, ya que puede suponer una parada en el flujo de trabajo posterior, y que además impacta sobre la imagen de los ayuntamiento y entes locales.
- Importante: toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, que no impacta sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
- Normal: Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales a y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación

La prioridad de las incidencias podrá ser modificada por Fundación Biscaytik Fundazioa tras su revisión.

Los niveles de servicio propuestos, que serán mejorables en la correspondiente oferta y objeto de penalización en caso de incumplimiento durante la ejecución, se especifican en las siguientes tablas. La empresa indicará él % de cumplimiento al que se compromete durante el servicio.

Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Importante	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 Horas	MENSUAL	>=95%

Mantenimiento correctivo (problemas)

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Bloqueante	2 Horas	MENSUAL	>=95%
Crítica	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Importante	8 Horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 Horas	MENSUAL	>=95%

Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Crítica	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Importante	16 Horas	MENSUAL	>=90%
Normal	24 Horas	MENSUAL	>=90%

Para la obtención de estos indicadores se requerirá un mínimo de 25 casos de lo contrario, se acumularán durante los meses que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todo el periodo contabilizado.

Los casos cuya valoración sea inferior a una hora no se tendrán en cuenta para la obtención de los indicadores anteriormente descritos.

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

% DE ERRORES MÁXIMO POR ENTREGA	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Máximo 15%	MENSUAL	>=95%

4.4 Fases del servicio

Las diferentes fases, que como mínimo, se identifican en este servicio son las siguientes:

FASE-1: DIAGNOSTICO

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Fundación Biscaytik Fundazioa y la empresa colaboradora 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.

FASE-2: TRANSFERENCIA

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas con los responsables de Fundación Biscaytik Fundazioa, formación funcional en aquellos

casos que se requiera y familiarización con los procedimientos e instrucciones técnicas requeridos por Fundación Biscaytik Fundazioa.

El plazo de ejecución del conjunto de estas dos primeras fases no podrá superar 24 días hábiles y los servicios incluidos en ellas no serán facturables, debiéndose garantizar el servicio. En la oferta se debe indicar obligatoriamente el enfoque para realizar esta transferencia en el tiempo propuesto. *No se puntuarán las ofertas que no justifiquen este punto.*

Se deberá incluir un cuadro como el siguiente para dar respuesta a este punto.

CONCEPTO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
DURACIÓN FASES 1 Y 2 DEL SERVICIO	(en días)	

FASE-3: EXPLOTACIÓN

El objetivo de esta fase es el de ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, la medición de estas mediante las métricas establecidas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora. Es esta fase, cuando empezarán a funcionar a pleno rendimiento los comités creados al efecto, el seguimiento de los trabajos según el plan de calidad y el reporting de la evolución de los trabajos a los responsables de estas.

FASE-4: DEVOLUCIÓN

En esta fase, el Proveedor pondrá a disposición de Fundación Biscaytik Fundazioa los documentos de trabajo, la documentación técnica y todo lo necesario para poder volver a asumir el mantenimiento delegado.

Para ello, y a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución que será revisado y aprobado progresivamente por Fundación Biscaytik Fundazioa.

Puesto que para las fases iniciales del servicio (diagnóstico, transferencia y estabilización) se ha definido un plazo máximo de 24 días, esta fase de devolución a Fundación Biscaytik Fundazioa o a un tercero se fija también en 24 días hábiles. Se entiende entonces que será tarea del adjudicatario colaborar activamente en este período de transición. Esta fase de Devolución no será facturable.

4.5 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico para poder realizar un seguimiento del proyecto. Dicha documentación deberá estar actualizada a lo largo del proyecto manteniendo un histórico de la misma. Deberán realizarse al menos los siguientes entregables:

- Informes de Auditorias técnicas
- Definición de buenas prácticas y planes de implantación de estas.

- Definición de procesos.
- Definición de metodologías
- Definición de instrucciones técnicas
- Planes de proyecto
- Código Fuente.
- Plan de Pruebas.
- Informe de Resultado de Pruebas.
- Informe de Lanzamiento.
- Informes de Seguimiento.
- Informe de Cierre.
- Actas de Reunión.
- Otra documentación relacionada con el servicio.

4.6 Horario del servicio

El horario del servicio será:

En Horario de Invierno (Desde 1 septiembre hasta 30 de junio):

- Lunes a jueves de 8:00 a 18:30 horas.
- Viernes de 8:00 a 14:00

En Horario de Verano (desde 1 de julio hasta 31 de agosto):

- Lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

Se considera dentro del servicio, aquellos casos extraordinarios en que Fundación Biscaytik Fundazioa requiera la prestación del servicio en horas o días distintos a lo especificado en el párrafo anterior, siempre bajo planificación y por necesidades del servicio, como pueden ser la promoción entre entornos, intervenciones planificadas, etc.

4.7 Penalizaciones

En caso de incumplimiento, demora en el cumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prescripciones técnicas, se impondrán las penalizaciones establecidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.8 Plazo de 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 los tres meses siguientes.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de la Fundación Biscaytik Fundazioa los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Durante el periodo de garantía no serán facturables las acciones (corrección de defectos) que la empresa tenga que llevar a cabo.

4.9 Control de los trabajos

La Fundación Biscaytik Fundazioa se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Biscaytik pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio.

4.10 Propiedad intelectual

La adjudicataria cederá a favor de la Fundación Biscaytik Fundazioa todos sus derechos de autor y de propiedad intelectual, en general, correspondientes a los trabajos, creaciones y documentos preparados en virtud del presente contrato. La cesión de los derechos de propiedad intelectual no tendrá límite temporal alguno y se entenderá incluida en los Honorarios a cobrar por la adjudicataria. A tales efectos la Fundación Biscaytik Fundazioa estará legitimada para modificar, transformar, reproducir, distribuir, publicar, exponer, utilizar y explotar en general la obra del adjudicatario.

La adjudicataria se obliga a no utilizar, directa o indirectamente, todo o parte del Estudio para cualquier otro encargo similar que se pudiera desarrollar en cualquier lugar del mundo.

La empresa adjudicataria debe facilitar a Fundación Biscaytik Fundazioa todas las fuentes de todos los archivos, así como de los recursos tecnológicos empleados.

4.11 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

5 ACLARACIONES

Para cualquier consulta o aclaración, la Fundación Biscaytik Fundazioa pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto:

eskaintzak@biscaytik.eus

Firmado: Órgano de contratación

ANEXO I

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS EN CONTRATOS ***REGLAMENTO (UE) 2016/679 DE PROTECCIÓN DE DATOS y LOPD Y GARANTÍA DE DERECHOS DIGITALES 3/2018***	
	Biscaytik - Responsable del tratamiento y contacto
Dirección Gerente de la Fundación Biscaytik Avenida Zugazarte 32, Getxo – 48930 – Bizkaia	
Persona encargada del tratamiento	
Se corresponderá con la *persona contratista*.	
Persona delegada de Protección de Datos	
Jefatura de la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos de Diputación Foral de Bizkaia Gran Vía, 25 – 48009 Bilbao	
Derechos de la persona interesada	
La persona interesada podrá acceder a sus datos, solicitar su rectificación, su supresión o la limitación de su tratamiento, y oponerse a este presentando un escrito dirigido a: Registro de la Fundación Biscaytik La persona interesada dispone igualmente del derecho a reclamar ante la autoridad de control pertinente.	
Finalidad del tratamiento	
La finalidad es: • Servicio de oficina de proyectos y calidad para los aplicativos del proyecto BiscayTIK	
Actividades del tratamiento de datos	
El tratamiento de los datos personales comprenderá:	
Captura de datos	x
Grabación de datos	x
Estructuración de datos	x
Modificación de datos	x
Puesta en contacto con personas interesadas	x
Almacenamiento de datos	x
Extracción de datos (recuperación)	x
Consulta de datos	x
Cesión / difusión de datos	
Interconexión (cruce) de datos	
Cotejo (comprobación) de datos	x

Destrucción de datos	
Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	x
Copias temporales de datos	x
Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	x
Otros (especificar)	

Legitimación del tratamiento

1. Art 28 RGPD
2. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
3. Contrato a formalizar con la persona contratista.

Categorías de datos personales

DATOS IDENTIFICATIVOS:	
D.N.I. /N.I.F. / Documento de Identificación Oficial	x
Nombre y Apellidos	x
Dirección postal	x
Teléfono	x
Firma	x
Nacionalidad	x
Fecha Nacimiento	x
Lugar de nacimiento	x
Edad	x
Estado Civil	x
Correo electrónico	x
Sexo	x
N° de la Seguridad Social	x
Imagen (Fotografías o videos)	
Sonidos (Grabaciones de audio)	x
Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	
Número de hijos o hijas	x
Características personales (Altura, peso, talla, entre otros)	
Otros (especificar)	

OTRO TIPO DE DATOS	
Datos de formación (Títulos, Académicos, diplomas, entre otros)	x
Experiencia o Historial profesional	x
Profesión	x
Puesto de trabajo o categoría profesional	x
Licencias, permisos o autorizaciones	x
Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros	
Propiedad o posesiones	
Económicos, Financieros y de Seguros (Datos Bancarios, Cuenta Corriente, Número de Tarjeta, Datos sobre Tributos, Sueldos, Subsidios, entre otros)	x
Datos de información comercial (Actividades, Negocios, entre otros)	x
Datos de transacciones (Bienes o servicios ofertados por la persona interesada, bienes o servicios recibidos por la persona interesada, entre otros)	x
Datos sobre infracciones administrativas	x
Datos sobre infracciones penales	
Otros (especificar)	
CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS (art. 9 RGPD)	
Origen étnico o racial	
Opiniones políticas	
Convicciones religiosas o filosóficas	
Afiliación sindical	
Datos genéticos	
Datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física	
Datos relativos a la salud	
Datos relativos a la vida sexual o las orientaciones sexuales	

Descripción de las categorías de personas interesadas	
Ciudadanía	x
Menores (14 años, art 7 LOPDGDD)	
Personas mayores de 65 años	
Personas Residentes	
Personas Clientes	x
Personas Proveedoras	x
Personas Asociadas o Miembros	x
Personas Propietarias o Arrendatarias	x
Personas Estudiantes	
Personas Representantes Legales	
Personas de Contacto	x

Personas Solicitantes	x
Personas Beneficiarias	x
Personas Trabajadoras	x
Personas Demandantes de Empleo	
Personas con Cargos Públicos	

Origen de los datos

Los datos personales tratados proceden de:

Propias personas interesadas o su representante	x
Administraciones Públicas *DFB*:	
Registros Públicos *(Especificar)*:	
Otras entidades del Sector Público *(Especificar)*:	
Otras *(Especificar)*:	

Personas destinatarias de los datos

No se contempla la posibilidad de cesión de datos personales.

Plazo de conservación de los datos

Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la ejecución del contrato, extensión durante su plazo de garantía y posterior cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Disposición de los datos al terminar el tratamiento de datos

Una vez finalice el tratamiento, la *persona contratista* debe:

Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, la *persona contratista* debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la *persona responsable del tratamiento*. No obstante, la *persona contratista* puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad

Categorización de sistemas de información y aplicación de medidas de seguridad de acuerdo al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.