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 los Ayuntamientos 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 Biscaytik 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.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de apoyo en el módulo de expedientes y otros módulos relacionados.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento, funcional y técnico integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden el servicio de apoyo en tareas técnico-funcionales en el módulo de expedientes y otros módulos relacionados.

La prestación del servicio será ejecutada por la adjudicataria con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa e indirecta, regulen el mismo.

Se deberá designar una persona responsable de supervisar en todo momento la buena marcha de las actividades objeto del contrato.

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

El servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo, videoconferencia, telefónico o presencial.

En todo caso, los trabajos se realizarán a petición de Fundación Biscaytik Fundazioa sin perjuicio de que Fundación Biscaytik Fundazioa pueda contratar con otras empresas adjudicatarias las materias objeto de este pliego.

2.1 Descripción módulos

El Gestor Administrativo Municipal (GAM) es la herramienta informática para la gestión interna de la Administración Local, que sirve de base para dar el salto a la tramitación telemática. Los módulos funcionales de los que está compuesto el Gestor Municipal son, entre otros, los siguientes:

- Registro de Entrada y Salida
- Padrón de Habitantes
- Gestión de Expedientes
- Escaneo
- Contabilidad
- Presupuestos
- Gestión Tributaria y Recaudación
- Recursos Humanos
- Nóminas
- Servicios Sociales
- Sede electrónica
- Factura electrónica
- Udala Zabaltzen
- Gestion de la representación
- Portafirmas
- .....

Los diferentes módulos del Gestor Administrativo Municipal están totalmente integrados, lo que permite una gestión más eficaz ya que no hay datos que existan sólo para algunas partes del sistema. Así se eliminan redundancias innecesarias y se elimina la información incoherente.

Gracias a la integración de los datos, el módulo de Gestión de Expedientes no es únicamente una "guía" que indica cuáles son los pasos a dar en el procedimiento, sino que interactúa directamente con las aplicaciones y con las bases de datos. De esta forma se constituye una herramienta de gran potencia y versatilidad, que vertebra y organiza el funcionamiento del resto de módulos.

El sistema sobre el que se tiene que proveer el servicio estará basado en tecnología AXAPTA 2009 y su futura y actual evolución tanto funcional como tecnológica.

Los módulos alcance del proyecto que tienen relación con el resto de componentes que conforman la solución de administración electrónica de Biscaytik son:

2.1.1 Módulo de Expedientes

Las funcionalidades que contempla el módulo de Expedientes y sobre los cuales versa el alcance de los mantenimientos, entre otros:

- El sistema posibilitará la creación, modificación y eliminación de tareas para cada procedimiento del expediente.
- En todo momento se puede consultar los diferentes estados de los expedientes y las tareas.
- Facilita la búsqueda de información por distintos tipos de filtros.
- Permite la tramitación paralela de tareas o grupo de tareas no dependientes entre sí, la realización de saltos desde una tarea a otra y establecer elementos de espera, los cuales bloquean la ejecución de un procedimiento hasta que no finalice la tarea que está tramitando otro usuario. En este módulo, los usuarios se denominan “buzones tramitadores”.
- Permite que el usuario localice su tarea en el diagrama del procedimiento del expediente, lo que en el módulo se denomina “flujo de trabajo”, pudiendo tener también información del resto de las tareas de dicho expediente.
- Facilita el envío de correos a distintos usuarios.
- Permite la generación de toda la documentación necesaria para cada tarea y adjuntar documentos.
- Posibilita hacer correcciones, las cuales se almacenan en un histórico donde se indica la fecha, hora y el usuario tramitador que realizó la modificación, así como los datos que se han modificado.
- Los usuarios tramitadores del sistema sólo pueden operar sobre las tareas asignadas.
- El usuario puede consultar la situación de los expedientes para proporcionar información al ciudadano.
- El Administrador es quien se encarga de diseñar el procedimiento a seguir para crear un expediente. En este módulo, el administrador se denomina “diseñador de procedimientos” y de configurar el sistema y de conceder los permisos de actuación a los buzones tramitadores.
- Activar Periodo de Espera con Fecha de Inicio: permite bloquear de manera automática determinados expedientes en función de la fecha de inicio seleccionada, el número de días indicado por el usuario y el calendario seleccionado, siendo este último el que determine los días hábiles en función de los parámetros facilitados.
- Generar expediente electrónico ENI: creación de diferentes versiones de expediente electrónico en formato ENI para su envío a otras entidades: ejemplo Juzgados.
- Integración con el módulo de Registro de entrada, desde el que se puede crear el expediente.
- Integración con el módulo de Registro de salida, para la creación de un registro de salida asociado al expediente por ejemplo una notificación o comunicación adjuntando la documentación correspondiente.
- Integración con Registro de Apoderamientos para la representación.
- Integración con el Gestor Documental de Biscaytik (DMS).
- Integración con la Plataforma de Escaneo Biscaytik.
- Integración con Licitación Electrónica: Integración con la plataforma de Licitación Electrónica de Biscaytik en la creación y el alta de expediente de licitación y en la consolidación de los datos.
- Integración con el módulo de ARQD (Betiko) para el volcado de los expedientes a archivar y su posterior consulta.
- Integración con el módulo de Tributaria: Existirá la posibilidad de Generar una liquidación asociada al expediente que se verá reflejada en el módulo de tributaria que se soporta sobre la plataforma actual.

El gestor de expedientes es una herramienta multi-organismo de carácter general e integral compuesta por los siguientes sistemas diferenciados sobre los cuales versa el alcance de los mantenimientos, entre otros:

Módulo Diseñador

Módulo de administración, configuración y parametrización de los distintos procedimientos administrativos implementados en el sistema. Sobre una herramienta de gestión de ordinogramas (work-flow), cada organismo puede definir el flujo de información definido para cada uno de sus procedimientos administrativos, ya tengan éstos carácter de gestión interna o de servicio a los ciudadanos.

La unidad básica de tramitación en cada procedimiento es la tarea. El diseñador permite que se generen, modifiquen y eliminen tareas a voluntad para adecuar el flujograma de cada procedimiento a las necesidades que en cada momento afecten al organismo.

El sistema permite distintos tipos de tramitación dependiendo de la complejidad del negocio a implementar.

Las tareas se asignarán a departamentos internos, grupos de usuarios o usuarios concretos para su conocimiento y tramitación, de forma que las distintas etapas de un expediente estarán controladas en función de los permisos asociados a cada usuario tramitador.

Los distintos procedimientos diseñados en el sistema se pueden relacionar con:

- Otros sistemas de gestión interna con los que intercambian datos, entre los que destacan
    - Registro de entradas y salidas
    - Portal de e-Administración y Registro Telemático asociado.
    - Carpeta ciudadana virtual.
- Con otros procedimientos.

Módulo Tramitador

Módulo destinado a los usuarios tramitadores desde donde 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.

El módulo permite a sus usuarios:

- Iniciar en cualquier momento, de oficio o a instancia de parte, un expediente relacionado con procedimientos adscritos a su área de gestión permitida, siempre que dicho usuario tenga permisos para realizar las tareas de inicio.

- Tramitar en los expedientes adscritos a su área de gestión, aquellas tareas que le han sido asignadas.
- Consultar todos los datos y documentos de todos los expedientes adscritos a su área de gestión, incluso de aquellas tareas para las que no tenga asignada la tramitación.

Funcionamiento

El sistema pone a disposición de cada usuario buzones personalizados con:

- Solicitudes recibidas en el sistema con destino a las áreas de gestión permitidas.
- Tareas nuevas pendientes de tramitar: En este buzón recaen los expedientes que son competencia del usuario cuando estos requieren la tramitación de las tareas asignadas al usuario.
- Tareas en tramitación: En este buzón se almacenan las tareas que el usuario tiene en ese momento en tramitación.

El sistema gestiona la emisión de notificaciones y comunicaciones dirigidas a los interesados, registrando dicha documentación en el Registro General de Entradas y Salidas o en el Registro Telemático.

El módulo tramitador actúa de garante de los plazos de ejecución pudiendo generar alarmas que agilicen la tramitación de expedientes atrasados y permite en cualquier momento que el organismo tenga acceso a cuadros de mando donde poder consultar el estado de cumplimiento de niveles de servicio que tuvieran acordado.

El sistema permite la gestión manual de los expedientes en el caso que no tengan tramitación, bien porque se realice de forma manual en herramientas ofimáticas o bien porque los usuarios cuenten con otras aplicaciones de negocio.

2.1.1.1 Otros módulos integrados en Expedientes.

- Órganos colegiados: que son las estructuras de gobierno y administración (pleno, junta de Gobierno local, Comisiones Informativas, Junta de Portavoces…) compuestas por varios miembros que toman decisiones de manera conjunta:
    - Mantenimiento de Órganos Colegiados: Esta funcionalidad permite crear, modificar y eliminar órganos colegiados, asegurando que la estructura organizativa esté siempre actualizada. Además, se pueden identificar los órganos según su tipo. También se incluye el mantenimiento de partidos políticos y grupos municipales, lo que facilita la gestión de la representación política dentro de los órganos colegiados.
    - Convocatorias: Esta funcionalidad se centra en la gestión de las convocatorias de reuniones. Permite planificar y organizar las reuniones de los órganos colegiados, mantener actualizados los lugares de celebración y consultar los expedientes trasladados para incluir en la convocatoria.
- Control interno – Fiscalización: permite asegurar que la gestión económico-financiera de las entidades municipales se realice de manera legal, eficiente y eficaz. Incluye:
    - Mantenimiento de informes de fiscalización: Esta funcionalidad permite configurar y generar los distintos informes de fiscalización que gestiona cada entidad.
    - Consulta de informes: Además de permitir la consulta de los informes generados, esta funcionalidad gestiona la relación con los expedientes o resoluciones a las que pudieran dar lugar.
    - Estadísticas de detalle de reparos: Permite realizar un análisis detallado de los reparos formulados por los órganos de control interno en la entidad municipal, a partir de la información de los expedientes y resoluciones ligadas a los informes.

- OPES: El objetivo de la gestión de la Oferta Pública de Empleo (OPE) es asegurar que el proceso de selección y contratación del personal se realice de manera transparente, eficiente y conforme a la normativa vigente. Incluye:
    - Configuración OPEs entidad: A través de esta funcionalidad de diseñarán y modificarán todas las ofertas públicas de empleo que se gestionen la entidad, hasta el momento de su formalización.
    - Gestión de convocatorias: Permite realizar una gestión integral de todos los procesos asociados a la gestión de la distinta OPEs, cabe destacar las siguientes funcionalidades:
        - Gestión de candidaturas.
        - Evaluación de candidaturas.
        - Gestión de registros asociados.
        - Gestión de expedientes asociados.
        - Gestión de documentación asociada.
        - Gestión de informes.
        - Gestión de estado del proceso de selección.

2.1.2 Administración General y Administración Biscaytik

El módulo de administración es utilizado para la parametrización del sistema y de los módulos que lo conforman por lo que sus tareas forman parte del análisis de cada uno de los módulos.

Además, en este punto se deberá dar soporte también en los servicios comunes a todos los módulos, así como los modelos de datos que también son compartidos por todos los módulos (Terceros, callejero, …) y todo lo concerniente al módulo general y al de Administración Biscaytik.

2.1.3 Gestión de Representación y funcionario habilitado

Con la publicación de la normativa de aplicación dentro del ámbito en la gestión de la representación, se adecuó la solución Biscaytik para el cumplimiento íntegro de dicha normativa. Para ello se creó una nueva aplicación de gestión de las relaciones de terceros y sus representantes, así como la integración con el modelo de datos existente y con los aplicativos a través de una plataforma de servicios web.

El alcance proyectado habilita la gestión de la representación en los sistemas de Biscaytik basándose en los siguientes puntos:

- Creación de nuevos trámites para la acreditación, modificación, renuncia y revocación del apoderamiento que permite a un tercero ser representante de una persona poderdante.

- Creación de nuevos trámites para la creación, modificación, renuncia y revocación de una delegación de la representación de una persona poderdante.

- Creación de un registro de representantes que cumpla con las exigencias legales que gestione la seguridad de la representación y su consecuente validez legal, así como de las posibles delegaciones de representación realizadas.

- Creación de un registro de funcionarios habilitados con el fin de facultar a determinado personal funcionario de las EELL a realizar ciertos trámites en lugar de una persona poderdante que no disponga de los medios necesarios.

- Modificación de los diferentes aplicativos con el fin de incluir la información y acciones que realizan los representantes.

- Creación de consultas que facilitan la gestión de los registros creados de acreditación, modificación, renuncia y revocación de los apoderamientos y las delegaciones.

2.1.4 Módulo de Registro

Las funcionalidades principales que contempla el Sistema de Registro de Entrada y Salida y sobre los cuales versa el alcance de los mantenimientos, entre otros:

- Recoge el Libro de Registro según las especificaciones SICRES del MAP, permitiendo el registro de los asientos de entrada y salida, así como la consulta e impresión de dichos movimientos.
    - Alta de Registro: creación de registros internos identificando número de registro, oficina y unidad orgánica, idioma, fecha de registro, fecha de presentación, asunto, interesados y representantes si los tuviera, etc…
    - Adjuntar y generar documentación.
    - Búsqueda de Registros.
    - Modificación de Registros.
    - Diarios de Carpetas y envió de registros a las diferentes unidades orgánicas.
    - Publicación de registros entre las diferentes para que los usuarios que no tiene permisos puedan ver registros de otras unidades orgánicas.
    - Anular registros.
    - Duplicar registros.
- Sistema de Interconexión de Registros (SIR).
    - Creación y envío de nuevos registros: indicando la Oficina de registro, Fecha de registro, Hora del registro, Idioma del registro, Expedientes asociados, Tipo de transporte, Referencia transporte, Documentación física, Presencial, Entrada/Salida en entidad origen, N.º de registro, Fecha de registro,etc..
    - Recepción de registros, confirmación, rechazo y/o reenvío de los mismos.
- Informes de registros para la gestión interna de las entidades.
- Generación de plantillas para cada entidad local.
- Gestión de Departamentos (unidades orgánicas).
- Gestión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos.
- Gestión de las anotaciones por parte de los departamentos asignados como destinatarios.
- Gestión múltiples libros de diferentes niveles: General, de Área y Departamentales.
- Envío de documentos vía mail a múltiples interesados.
- Envío de notificaciones y comunicaciones e integración de dichos envíos con la Sede de la entidad local.
- Creación de registros de forma telemática (integración con colas) desde la Sede: generación de registros mediante sistema de colas. Se enlazan con registro de entrada, expediente, tributaria, apoderamiento y padrón. Será necesario integrarse con el sistema actual de colas
- Integración con Registro de Apoderamientos para la representación al crear registros de entrada y salida.
- Integración con el Gestor Documental de Biscaytik (DMS)
- Integración con el Gestor de Expedientes: Creación de expedientes desde el propio registro.

- Integración con la Plataforma de Escaneo Biscaytik.
- Integración con el sistema de firma biométrica de forma que se permita incrustar en los documentos la firma bien vía Tablet bien o a través de la aplicación de escritorio (ecoSignatureApplet).
- Integración con el sistema de licitación electrónica, generación de registros de entrada en la presentación de ofertas y de registro de salida en la notificación de las resoluciones, comunicaciones etc.
- Integración con el sistema de CRM de Biscaytik con el fin de identificar si al ciudadano se le puede hacer una notificación mediante medios electrónicos. Esto se aplicará únicamente a los registros de salida de tipo notificación electrónica.
- Integración el PUC (Punto unico de concetración) de notificaciones y comunicaciones de Euskadi.
- Sellado automático de documentos registrados.
- Integración con Izenpe (Identificación electrónica de Euskadi) para firmas, generación de documentación de copia auténtica,...
- 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.

2.1.5 Módulo de Padrón

El aplicativo de gestión del padrón de habitantes está adaptado a la normativa padronal promulgada en 1996, 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 que contempla y sobre los cuales versa el alcance de los mantenimientos, entre otros:

- Dimensión histórica del padrón: Registro de toda la historia de un habitante pudiendo generar documentos asociados a la misma.
- Alta, baja y modificaciones de los movimientos padronales.
- Modificación de los datos de los ciudadanos.
- Mantenimiento de los datos del padrón según la normativa del Instituto Nacional de Estadística.
- División del territorio por unidades poblacionales y por secciones, siguiendo la normativa del INE.
- Generación de certificados: volantes y certificados (individuales, familiar, baja habitantes, histórico...) en la fecha actual, en una fecha anterior o en un período de tiempo
- Gestión de los datos personales según normativa INE.
- Gestión común del territorio que se comunica con el INE
- Gestión de los intercambios con INE.
- Visualización e impresión de los datos enviados o recibidos por el INE.
- Parametrización de los diferentes movimientos padronales, permitiendo definir qué datos del padrón se solicitarán, si afectarán a uno, a varios o a todos los componentes de la hoja padronal, y cuál será la repercusión en el INE.
- Posibilidad de consultar los datos del censo electoral enviado por el INE. Esta consulta permitirá filtrar por varios campos y realizar la impresión de informes del censo.
- 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.
- Generación de ficheros para el envío anual al Eustat (Instituto Vasco de Estadística).
- Integración con el nodo BIZKAIA de Interoperabilidad para los servicios de padrón: Individual, histórico, RGI y Domiciliario.

2.1.6 Servicios de interconexión e interoperabilidad y otros servicios

La integración de procesos de negocio y la interconexión de sistemas (portal, Gestor Administrativo Municipal - GAM, DMS, CRM, servicio horizontal de firma (SHF)...) se realiza a través de componente de integración desarrollados en .NET (C#).

Todos los módulos que conforman el sistema de administración electrónica de Biscaytik se encuentran interconectadas, así por ejemplo desde la sede electrónica de los portales municipales, se conecta al Gestor Administrativo Municipal -GAM para recuperar la información del ciudadano, y se genera un justificante de solicitud con el sello del ayuntamiento y la respuesta a la solicitud generada, así mismo existe una integración total entre la los módulos de registro de entrada y salida, gestión de expedientes, la licitación electrónica y otros módulos y componentes. Todas estas integraciones se realizan a través de servicios web y colas de mensajes y también son objeto de alcance del servicio ya que deben seguir manteniéndose dichas conexiones y se debe dar soporte a la coexistencia de relaciones entre módulos nuevos con módulos actuales con situaciones particulares.

2.1.7 Otros módulos relacionados

Además, tal y como se ha descrito en puntos anteriores, la gestión de expedientes se encuentra totalmente integrada con todos los módulos del Gestor Administrativo Municipal de Biscaytik por lo que este servicio deberá dar soporte también a dichos módulos. Entre estos otros módulos caben destacar; el portafirmas, la gestión de notificaciones, escaneo entre otros.

2.2 Entorno tecnológico

2.2.1 Entorno tecnológico Dynamics AX

Las características de este entorno tecnológico son:

- Arquitectura
  - Microsoft Dynamics AX 2009 Service Pack 1
  - Utilidades .Net
  - Sql Server Reporting Services
  - Sql Server Analisys Services

- Servidor
  - Cluster de servidores Microsoft Windows 2008, Windows Server 2016 y Windows Server 2019 DataCenter.

- Base de Datos
  - Microsoft SQL Server 2017

- Lenguaje de programación
  - X++
  - Microsoft .Net

- Seguridad
  - Validación de usuario a través de directorio activo.
  - Conexión al Gestor Administrativo Municipal a través de TS Web
  - Seguridad de usuarios basada en Security Keys

- Integraciones
  - Microsoft Dynamics CRM 4.0
  - Microsoft Dynamics CRM Email Router
  - Microsoft office Sharepoint Server 2007
  - Online Certificate Status Protocol (OCSP)
  - Integración con Platarforma ZAIN
  - Integración con sistema de firma e identificación.

2.2.2 Entorno tecnológico OpenShift

Las características de este entorno tecnológico son:

- Herramientas de Desarrollo
  - Java JDK 17.0.12: Plataforma de desarrollo utilizada para compilar y ejecutar aplicaciones Java.
  - Maven 3.8.1: Sistema de gestión de dependencias y automatización de construcción para el backend.
  - Visual Studio Code: Entorno de desarrollo utilizado para la edición y mantenimiento del código.
  - YAML: Formato de configuración utilizado en archivos de Quarkus y despliegue.

- Backend (Java + Quarkus)
  - Quarkus 3.2.0.Final: Framework ligero para microservicios en Java, optimizado para entornos cloud.
  - RESTEasy: Implementación de JAX-RS para la construcción de APIs REST en Quarkus.
  - Quarkus Hibernate ORM: Framework ORM para la gestión de bases de datos relacionales.
  - Quarkus Panache: Extensión de Hibernate que simplifica el acceso a bases de datos.
  - Quarkus OIDC: Implementación de autenticación basada en OpenID Connect.
  - Quarkus Keycloak Authorization: Gestión de roles y permisos en la API mediante Keycloak.
  - Google Gson 2.9.0: Biblioteca para la conversión de objetos Java a JSON y viceversa.

- Frontend (React + Vite)
  - React 18.2.0: Biblioteca de JavaScript para la construcción de interfaces de usuario.
  - Vite 3.1.1: Herramienta de compilación para desarrollo y empaquetado del frontend.
  - Redux Toolkit: Gestión de estado en la aplicación.
  - Axios: Cliente HTTP para la comunicación entre frontend y backend.
  - Bootstrap 5.2.0: Framework CSS para diseño responsivo.
  - Keycloak JS 21.1.2: SDK de autenticación para el frontend.

- Infraestructura y despliegue
  - Node.js & NPM: Entorno de ejecución y gestor de dependencias para el frontend.
  - Docker: Contenerización de la aplicación para despliegue en entornos productivos.
  - Keycloak: Servidor de autenticación y autorización utilizado en la plataforma.
  - Microsoft SQL Server: Base de datos utilizada para el almacenamiento de información.

2.3 Especificaciones funcionales y técnicas mínimas requeridas

El equipo asignado por parte del proveedor deberá realizar las siguientes funciones:

- Tareas relacionadas con la gestión del servicio:
  - Gestión y administración del servicio.
  - Entregar a Fundación Biscaytik Fundazioa los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
  - Interlocución directa con Fundación Biscaytik Fundazioa para la gestión de las tareas a realizar.
  - Realización de actas de reunión e informes de seguimiento.
- Tareas relacionadas con el apoyo funcional:
  - Reuniones a diferentes niveles, realización actas de reunión etc.
  - Interlocución directa con los Ayuntamientos y los agentes "Insitu" o terceros relacionados con el servicio
  - Creación de informes parametrizados y personalizados.
  - Requisitos y Análisis relacionados con los módulos objeto de servicio
  - Análisis y realización de documentos funcionales.
  - Valoración y validación de los funcionales.
  - Análisis de la documentación disponible y elaboración de la documentación relacionada con la toma de datos.
  - Diseño, documentación y ejecución de los planes de pruebas necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del módulo.
  - Participación en las pruebas de conjunto.
- Supervisión de los módulos objeto del servicio con el fin de:
  - Garantizar el aseguramiento de la calidad teniendo en cuenta los tres tipos de mantenimiento, correctivo, adaptativo y evolutivo.
  - Detección de nuevos desarrollos: listados, informes, modificaciones en ficheros que genera la aplicación, etc.
- Soporte a la puesta en marcha de los módulos en los nuevos ayuntamientos:
  - Parametrizaciones y configuraciones necesarias: introducción de los datos relacionados con los módulos del proyecto y otros con los que interactúe.
  - Responsabilidad y aseguramiento de la correcta ejecución de la parametrización.
  - Responsabilidad de los tres tipos de mantenimiento (Correctivo, Adaptativo y Evolutivo) en la puesta en producción de los nuevos ayuntamientos.
- Soporte técnico/funcional a los ayuntamientos adheridos al proyecto:
  - Análisis de las posibles incidencias.
  - La realización de las actuaciones necesarias para el arranque de los módulos en los nuevos ayuntamientos, incluyendo en este punto la adecuación de los datos imprescindibles para el normal funcionamiento de los ayuntamientos (Migraciones

de datos, cargas de históricos, adaptación de procesos de cálculo, integraciones,etc.).

- Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.

- Configuración de los procedimientos administrativos, lo que conlleva las siguientes tareas:
  - Configuración de los trámites y tareas resultantes del diseño realizado, incluyendo en los mismos las variables, validaciones, bloqueos, incorporaciones de documentos etc…
  - Configuración de las acciones necesarias en cada tarea.
  - Configuración de las plantillas para la generación de los documentos.
  - Configuración para la generación automática de los documentos a emitir en los procedimientos administrativos.
  - Configuración de los permisos por cada procedimiento administrativo.
- Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación Biscaytik Fundazioa, ADITUZ.
- Pruebas de incidencias reportadas por desarrollo.
- Resolución de incidencias reportadas por los ayuntamientos.
- Manejo de ficheros y plantillas.
- Propuestas de mejora.
- Formación a los usuarios en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso.
- Reporte a la jefatura de Biscaytik y otras tareas que fundación considere relacionadas con los módulos objeto del presente concurso.
- Otras relacionadas con el apoyo funcional.

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 Biscaytik concierte con otras empresas o instituciones.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos 1 persona y la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación Biscaytik Fundazioa, que no computará dentro del equipo mínimo requerido de 1 persona. Esta persona 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 e Indicadores de servicio

Las actividades del servicio son:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones.

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

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

Se han definido indicadores para cada uno de las actividades de servicio objeto. 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
Bloqueante	2 Horas	MENSUAL	>=95%
Crítica	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Importante	8 Horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 Horas	MENSUAL	>=95%

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.

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

4.3 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 del mismo.

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 puntuaran 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 las mismas 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 las mismas.

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.

4.4 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:

- Diseño funcional.
- Plan de Pruebas.
- Plan de formación.
- Manual de usuario.
- Manual de Integración.
- Manual de Explotación.
- Manual de Instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas.
- Informe de Lanzamiento.
- Informes de Seguimiento.
- Informe de Cierre.
- Actas de Reunión.
- Otra documentación relacionada con el servicio.

4.5 Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

En Horario de Invierno (Desde 16 septiembre hasta 14 de junio):

- Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas.
- Viernes de 8:00 a 14:00

En Horario de Verano (desde 15 de junio hasta 15 de septiembre):

- Lunes a viernes de 8:00 a 14:30 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.

4.6 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.

4.7 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 el mes siguiente.

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.

4.8 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.

4.9 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.

4.10 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, así como el envío final de las ofertas, 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 responsable del tratamiento	
Entidades Locales a las que la Fundación Biscaytik presta el servicio. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento.	
Persona delegada de Protección de Datos	
Personas que ejerzan dicha función en cada una de las Entidades Locales Responsables del Tratamiento. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento.-	
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: A las diferentes direcciones -físicas y electrónicas- de las Entidades Locales Responsables del Tratamiento. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento. La persona interesada dispone igualmente del derecho a reclamar ante la autoridad de control pertinente.	
Finalidad del tratamiento	
Servicio de apoyo en el módulo de expedientes y otros módulos relacionados.	
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	x
Interconexión (cruce) de datos	x
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	
Imagen (Fotografías o videos)	
Sonidos (Grabaciones de audio)	
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	x
Propiedad o posesiones	x
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)	x
Personas mayores de 65 años	x
Personas Residentes	x
Personas Clientes	x
Personas Proveedoras	x
Personas Asociadas o Miembros	x
Personas Propietarias o Arrendatarias	x
Personas Estudiantes	x
Personas Representantes Legales	x

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

Origen de los datos

Los datos personales tratados proceden de:

Propias personas interesadas o su representante	x
Administraciones Públicas Cualquier administración pública adherida al sistema de interconexión de registros	x
Registros Públicos Cualquier registro público adherido al sistema de interconexión de registros	x
Otras entidades del Sector Público Cualquier entidad del sector público adherida al sistema de interconexión de registros	x
Otras Instituto nacional de estadísticas	x

Personas destinatarias de los datos

Los datos serán cedidos a:

- Diputación foral de Bizkaia
- Instituto nacional de estadística.
- A cualquier entidad pública adherida al sistema de interconexión de registro

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.