

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 interacción entre ambos, homogeneizar las herramientas informáticas de los Entes 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.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en la plataforma que da soporte a los portales web de Biscaytik.

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 mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en la plataforma que da soporte a los portales web de Biscaytik.

El adjudicatario debe establecer conectividad de red con los entornos de desarrollo, preproducción y producción de Biscaytik ubicado en el CPD de Lantik /BFA. La conectividad se realizará siguiendo los estándares de seguridad establecidos por Biscaytik. En caso de existir un coste asociado correrá por cuenta del adjudicatario.

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 o 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 sin perjuicio de que Fundación Biscaytik pueda contratar con otras empresas adjudicatarias las materias objeto de este pliego.

2.1 Descripción de los módulos

Los portales web y sedes electrónicas de Fundación Biscaytik para las Administraciones Locales de Bizkaia son el principal canal de comunicación telemática entre administración y ciudadanía, ofreciendo la posibilidad de realizar sus trámites municipales donde y cuando quieran, sin límite de horarios, y cumpliendo con las condiciones definidas por la legislación vigente en materia de Acceso Electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos.

El sistema de gestión de contenidos de los portales web permite a las Administraciones Locales mantener sus contenidos de manera autosuficiente, sin necesidad de ayuda de Fundación Biscaytik ni de disponer de conocimientos informáticos avanzados. A pesar de estar contruidos con una herramienta común, ofrecen un diseño personalizado para cada Administración, de manera que las entidades locales adheridas al proyecto de Fundación Biscaytik no pierdan su personalidad e identidad propia.

Las personas físicas y jurídicas pueden realizar a una gran variedad de trámites de manera telemática, acceder al catálogo de la tramitación o conocer el estado de sus trámites visitando el portal web de su ayuntamiento o mancomunidad. Desde las sedes electrónicas también se tiene acceso al historial de tramitación, donde se podrán consultar trámites antiguos realizados en el pasado, acceder a las notificaciones electrónicas o licitaciones electrónicas, realizar pagos de facturas, presentarse a ofertas de empleo, etc.

La seguridad electrónica del sistema de tramitación de los portales y sedes está garantizada por sistemas de identificación personal, firma electrónica, mecanismos de sellado de tiempo y certificados de sede electrónica EV (validación extendida).

El objeto del pliego es proveer de servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en la plataforma que da soporte a los portales web de Fundación Biscaytik.

El adjudicatario deberá tener la capacidad de prestar el servicio a la entidad contratante poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en los siguientes módulos:

2.1.1 ARKUPE - Portales municipales

En este momento Biscaytik gestiona más de 100 portales de entidades municipales. Cada portal de un ayuntamiento o mancomunidad consiste en un sitio de publicación multiidioma de SharePoint 2016 y se aloja bajo protocolo seguro HTTPS.

Disponen de un diseño e imagen propios, modificables mediante la paquetización de CSS, masterpages y page layouts, y garantizan el cumplimiento de la normativa de accesibilidad WCAG 2.1 en su nivel AA, asegurando así una experiencia inclusiva a toda la ciudadanía.

De igual manera todos los sitios son escalables en cuanto a estructura mediante gestión de contenidos, además de multilingües y estar plenamente adaptados al diseño responsive.

En los portales existen ciertas secciones como el tablón de edictos, eventos y noticias, etc. Mediante una sencilla gestión de contenidos cada entidad es completamente autónoma para crear y cambiar las múltiples galerías de fotografías, así como todos los contenidos, secciones etc., que considere oportunos.

2.1.2 URRETIK – Sedes electrónicas

En este momento Biscaytik gestiona más de 100 sedes electrónicas de entidades municipales. Estas sedes albergan la tramitación telemática, permiten el acceso a notificaciones y comunicaciones electrónicas, y permiten la gestión de la representación, la gestión de suscripciones, permiten presentarse a ofertas de empleo, entre otros servicios orientados a la relación digital con la ciudadanía.

Están alojadas bajo el protocolo seguro HTTPS, garantizando la integridad, confidencialidad y autenticidad de las comunicaciones. Asimismo, cumplen estrictamente con los requisitos funcionales y jurídicos establecidos en la normativa vigente en materia de administración electrónica. Incorporan la sincronización con la hora oficial del Estado, ofrecen los trámites electrónicos obligatorios conforme a la legislación aplicable y garantizan mecanismos de identificación y autenticación seguros, de acuerdo con los principios de interoperabilidad y funcionamiento electrónico establecidos en la Ley 40/2015.

Las sedes electrónicas cuentan con diseño propio separado de los diseños de portales, adaptado a las necesidades específicas de una sede electrónica. El diseño es modificable mediante la paquetización de CSS, masterpages y page layouts.

La identificación y firma en la sede se realiza a través de GILTZ@, la plataforma de identificación y firma de IZENPE, gestionándose los distintos niveles de identificación marcados por el reglamento eIDAS. Así mismo y con la misma solución se puede realizar la firma de documentos a presentar y la del propio trámite.

Recientemente se ha incorporado a las sedes electrónicas un asistente de búsqueda inteligente diseñado para facilitar la localización rápida y eficiente de información sobre trámites de la administración municipal. Con un potente motor de búsqueda, Bilatik permite a los usuarios acceder de manera ágil a la información relevante, reduciendo tiempos de consulta y mejorando la experiencia en la interacción con la administración.

En estos momentos tanto portal como sedes electrónicas municipales están en proceso de migración a versiones superiores de Sharepoint.

2.1.3 CRM/BEK - Gestor de relaciones Ciudadanas

Desde el gestor de relaciones ciudadanas de fundación Biscaytik se gestiona la creación y el contenido de la información relativa a la tramitación telemática en las diferentes sedes electrónicas de las entidades adheridas al proyecto.

Cada tramitación se relaciona jerárquicamente en expedientes municipales para permitir la organización de las interacciones telemáticas entre personas ciudadanas y la administración. Desde este gestor es posible el acceso a la información de los diferentes trámites realizados y sus documentaciones asociadas.

2.1.4 UDALIK – Gestor de Tramitaciones y manual de trámites

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, los formularios asociados, entre otros. 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, la cual se pone también a disposición de la ciudadanía.

2.1.5 DMS - Gestor documental

El Gestor Documental es un sitio de grupo de SharePoint 2016 que realiza las funciones de servicio horizontal de almacenamiento de la documentación generada por la administración en las herramientas de gestión administrativa (ZILDAI, AGIRIBIDE, HERRIKIDE, etc.) y en las aplicaciones orientadas a la ciudadanía (ARKUPE, URRETIK, etc.). La documentación puede ser almacenada y consultada a través de servicios web.

Además, el sistema DMS actúa también como plataforma centralizada de almacenamiento, custodia y gestión de documentos y expedientes electrónicos, garantizando la preservación, integridad y accesibilidad de toda la información a lo largo de su ciclo de vida. DMS permite registrar, organizar y recuperar tanto documentos individuales como expedientes completos, ofreciendo trazabilidad y control sobre las operaciones de consulta, modificación y archivo.

Todo documento y expediente se almacena en el formato electrónico marcado por las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI) definidas por el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), garantizándose así el cumplimiento pleno de los requisitos de interoperabilidad, conservación y validez jurídica establecidos por el marco normativo nacional.

En estos momentos el DMS está en proceso de migración de la Intranet a versiones superiores de Sharepoint.

2.1.6 SHF - Servicio Horizontal de Firma e integración con Giltza (IZENPE)

El Servicio Horizontal de Firma (SHF) es un componente desarrollado en tecnología .NET, encargado de proporcionar los servicios de autenticación, autorización y validación de certificados de firma electrónica para los distintos módulos de la plataforma. Entre estos módulos se incluyen las Sedes Electrónicas, el DMS, así como los módulos administrativos (registro, expedientes, factura electrónica, entre otros).

Consta de un servicio web WCF que se encarga, principalmente, del sellado de documentos generados por las administraciones adheridas al proyecto. Asimismo, se encarga de la verificación de firmas de todo tipo de documentos, de la recuperación de sus datos de cara a mostrarlos en las copias auténticas y del sellado y resellado de expedientes electrónicos.

La aplicación de integración con Giltza permite la comunicación de diferentes módulos de Biscaytik con la plataforma de identificación y firma de Giltz@ de Izenpe. Consta de diferentes funcionalidades siendo las dos principales la identificación de la ciudadanía en las sedes electrónicas y la firma de todo tipo de documentación, tanto desde las sedes electrónicas como desde las entidades.

2.1.7 HERRIZ – Portales de turismo

La plataforma de turismo y comercio es un portal web, sitio multiidioma desarrollado sobre SharePoint 2016, orientado a publicitar y poner en valor la oferta turística y comercial de la localidad. En este portal se muestran actividades, información útil para visitantes, alojamientos, restaurantes, bares, mapas interactivos, rutas y otros contenidos de interés.

Este servicio se estructura en diferentes apartados temáticos donde es posible consultar información sobre la historia del municipio, propuestas de visitas y experiencias, agenda de eventos, lugares singulares, gastronomía, compras y alojamientos. Además, dispone de un mapa turístico interactivo desde el cual se puede descargar la guía turística y el plano del municipio.

La plataforma cuenta con una hoja de estilos (CSS) propia, diseñada específicamente para adaptar la interfaz a las características y necesidades de accesibilidad del usuario destino, cumpliendo buenas prácticas de diseño inclusivo, legibilidad, contraste y navegación accesible.

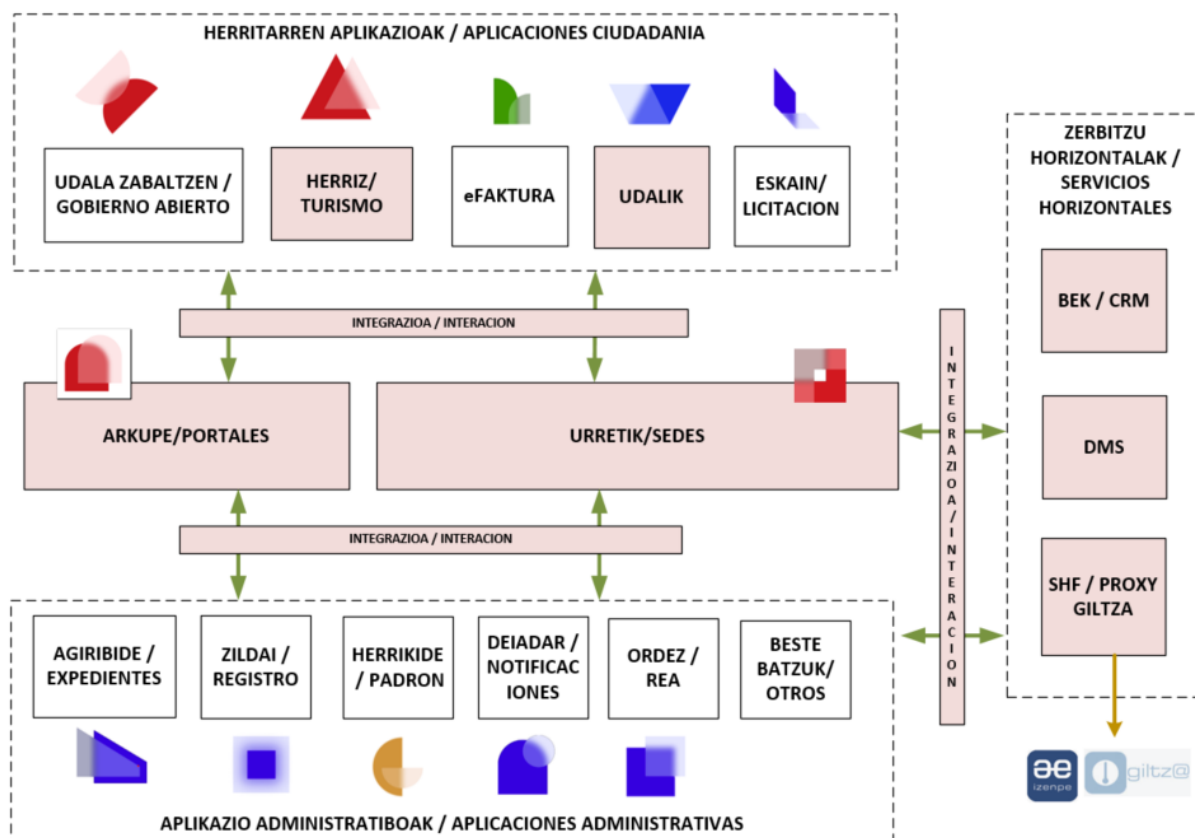
2.1.8 Servicios de integración y otros módulos

La integración de procesos de negocio (Aplicaciones orientadas a ciudadanía: URRETIK/CRM, UDALAZABALTZEN, EFAKTURA etc y las aplicaciones administrativas: HERRIZ, ESKAIN, ZILDAI, AGIRIBIDE, HERRIKIDE, etc) se realiza a través de componentes de integración desarrollados en .NET (C#), servicios web y colas de mensajes MSMQ. Entre los componentes de integración objeto del pliego destacan:

- **Servicio web de integración:** encargado del envío de registros de entrada así como de la generación de documentación automatizada asociada tanto a esos registros como a otro tipo de funcionalidades relacionadas con la sede electrónica (notificaciones, suscripciones, datos personales...)
- **Servicios de atención a colas de mensajes:** encargados de la gestión de los mensajes asociados a registros de entrada/salida, así como de la inserción de esos registros en el Gestor de Relaciones Ciudadanas (CRM). Tratamiento específico de notificaciones electrónicas con generación automatizada de acreditaciones de emisión y envío de correos electrónicos informativos de actividad en sede electrónica.
- **Servicio web de creación de registros de entrada:** encargado de la generación de registros de entrada desde módulos externos a las sedes electrónicas.
- **Servicio web de tratamiento de documentos PDF:** encargado de la gestión de documentos PDF para la generación de distintos tipos de copias auténticas a partir de archivos almacenados en el gestor documental (DMS).
- **Aplicación de gestión de caducidad de notificaciones:** encargada de controlar los tiempos de caducidad asociados a las notificaciones electrónicas y de generar las acreditaciones de rechazo correspondientes en caso de exceder los plazos legales de acuse de recibo.
- **Servicio de trazas:** encargado de almacenar, de manera estructurada, trazas de los diferentes módulos para su análisis y gestión.

- **Servicio de gestión de registros de entrada y salida:** encargado de la gestión de los registros de entrada/salida, así como de la inserción de esos registros en el Gestor de Relaciones Ciudadanas (CRM). Tratamiento específico de notificaciones electrónicas con generación automatizada de acreditaciones de emisión y envío de correos electrónicos informativos de actividad en sede electrónica.

El siguiente esquema representa de manera simplificada las relaciones existentes entre módulos de la plataforma. En rojo se muestran resaltados los módulos bajo alcance del servicio:



Además de los módulos comentados previamente también es objeto del presente servicio el mantenimiento y evolución de los siguientes portales:

- **El Portal BAKEEDER**, permite la gestión de expedientes administrativos de Biscaytik y se sustenta tecnológicamente sobre **Microsoft SharePoint 2019**. Ofrece un conjunto de funcionalidades destinadas a optimizar la operativa interna y la gestión de servicios asociados a las instalaciones del edificio BakeEder. Entre sus capacidades principales se encuentran:
 - **Reserva de visitas y plazas de parking**, facilitando la planificación y control de accesos.
 - **Gestión y organización de eventos**, permitiendo la programación, coordinación y seguimiento de actividades corporativas.
 - **Comunicación y gestión de incidencias relacionadas con las infraestructuras de BakeEder**, proporcionando un canal centralizado para su notificación, tramitación y resolución.
 - **Reserva de salas de reuniones**, integrando la disponibilidad de espacios y la asignación de recursos necesarios.
 - **Intercambio y gestión de documentación**, asegurando un flujo documental estructurado, seguro

- **El Portal BESAN**, destinado a la gestión de expedientes administrativos de la Fundación Biscaytik y sustentado tecnológicamente sobre **Microsoft SharePoint 2019**, constituye una plataforma integral orientada a dar soporte a los procesos internos de contratación, seguimiento de los servicios contratados y administración documental. Entre sus principales funcionalidades se encuentran:
 - **Gestión de expedientes de licitación de servicios**, permitiendo la tramitación completa del ciclo de contratación, desde la preparación del expediente hasta su resolución.
 - **Seguimiento de la facturación**, asegurando la monitorización de facturas asociadas a proyectos, contratos o servicios, así como su relación con los expedientes correspondientes.
 - **Gestión e intercambio de documentación**, ofreciendo un sistema estructurado, seguro y centralizado para el almacenamiento, consulta y circulación de información administrativa.
 - Otras funcionalidades adicionales orientadas a mejorar la eficiencia en los procesos internos de la Fundación Biscaytik.
- **El Portal ELKARGUNE**: (Sustentada sobre Microsoft Sharepoint 2019) ofrece funcionalidades de INTRANET a la fundación Biscaytik. Ofrece secciones diferenciadas para RRHH (vacaciones, nominas, etc), reserva de salas, biblioteca de documentos, etc. En estos momentos se está en proceso de migración de la Intranet a versiones superiores de Sharepoint.

Se realizará mantenimiento en otros módulos basados en la misma tecnología, así como la integración entre los módulos objeto del presente contrato y otros módulos con los que se relacionen. Se realizará cualquier desarrollo solicitado por Fundación Biscaytik y que se encuentre basado en cualquiera de las tecnologías descritas en el punto 2.2 Entorno tecnológico.

2.1.9 Proceso de Migración Tecnológica

Fundación Biscaytik Fundazioa se encuentra inmerso en un proceso de migración de las actuales versiones de producto a la versión SharePoint 2016 o superiores. Así mismo se deberán adecuar el resto de los componentes de la solución para hacerlos compatibles con las nuevas versiones de productos.

2.2 Entorno tecnológico

Los trabajos englobados dentro del alcance del desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones a realizar por los perfiles propuestos se realizarán en los siguientes entornos tecnológicos de la plataforma:

- Sistemas Operativos (servidor): Windows server 2016 / 2019 y versiones posteriores
- Servidor http y aplicaciones: Internet Information Server y Framework .Net
- Programación: Visual Studio. C#
- Gestor de Bases de datos: SQL Server 2017 y versiones posteriores
- Sql Server Reporting/Analysis Services 2017 y versiones posteriores
- Plataforma CMS y WEB: Microsoft SharePoint 2016 Citizen Service Platform (CSP) basado en SharePoint.
- Plataforma Turismo: Microsoft Sharepoint 2016 y versiones posteriores
- Plataforma BAKEEDER, BESAN y ELKARGUNE: Microsoft Sharepoint 2019 y versiones posteriores
- Páginas HTML y XHTML con ASP.NET.
- Integración con Plataforma ZAIN y GILTZA de IZENPE

- CI/CD: Azure DevOps Server 2020
- Microsoft Message Queuing (MSMQ).
- Gestor de estadísticas Google analytics 4
- Seguridad: Validación de usuarios a través de directorio activo.

2.3 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

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

- Tareas relacionadas con la gestión del servicio:
 - Gestión y administración del servicio.
 - Entregar a Fundación Biscaytik los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
 - Interlocución directa con Fundación Biscaytik para la gestión de las tareas a realizar.
 - Realización de actas de reunión e informes de seguimiento.
- Tareas relacionadas con el mantenimiento del software:
 - Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación Biscaytik, ADITUZ.
 - Facilitar a Fundación Biscaytik las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
 - Facilitar a Fundación Biscaytik el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
 - Diseños funcionales
 - Diseños técnicos.
 - Actualización del modelo entidad relación.
 - Realización y documentación de las pruebas realizadas:
 - Pruebas unitarias
 - Pruebas de integración
 - Pruebas de aceptación
 - Actualización / creación de los manuales de usuario.
 - Intervenciones/Actualizaciones de datos.
 - Desarrollos de las nuevas funcionalidades.
 - Configuración y parametrización de cualquier módulo alcance del proyecto
 - Corrección de posibles errores.
 - Creación y gestión de permisos de usuario.
 - Migraciones de datos, definición técnica del proceso, creación del mismo y lanzamiento.
 - Generación de los paquetes de despliegue y la documentación asociada al mismo.
 - Generación de los manuales de integración con otros módulos o sistemas.
 - Resolución de dudas técnicas.
 - Aseguramiento de la calidad de las funcionalidades entregadas.
 - Disponibilidad y presencia activa en los despliegues a producción.
 - Formación a personas formadoras.
 - Otras relacionadas con mantenimiento de aplicaciones
- Tareas relacionadas con la gestión de la infraestructura:
 - Gestión de peticiones de comunicaciones
 - Gestión de peticiones de BBDD
 - Análisis y gestión de peticiones hardware

- Gestión de pases entre entornos
- Configuración de entornos de desarrollo, preproducción y producción
- Configuración y pruebas de servicios web (IIS)
- Soporte de arquitectura de software
- Otras relacionada con gestión de infraestructura

El adjudicatario facilitará los medios necesarios para la integración, importación y promoción de los desarrollos realizados entre los diferentes entornos de Fundación Biscaytik.

Los desarrollos web que se realicen deben estar diseñados bajo el patrón de diseño web adaptable (Responsive web design) para facilitar su uso y debe mostrarse adecuadamente en al menos los siguientes navegadores:

- Firefox v100 y superior
- Chrome v100 y superior
- Edge v100 y superior
- Safari v15 y superior

Adicionalmente, la solución debe ser accesible (AA-WAI) en las pantallas que lo permitan explicando el motivo del no cumplimiento en el resto.

Todos los servicios y entregables serán bilingües (euskera/castellano).

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 sus posibles 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 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, que recibirá instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik 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, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con Fundación Biscaytik.
- Realización de las actas de reunión mantenidas con Fundación Biscaytik 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 aquellas.

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

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

La Fundación Biscaytik 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 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 3 personas y la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación Biscaytik. 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, 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 y contar con la autorización expresa de Fundación Biscaytik

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación Biscaytik 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 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 la adjudicataria deberá cumplir los requisitos exigidos en el apartado 16.b de la carátula.

4.2 Actividades del servicio

4.2.1 Mantenimiento básico

a) Atención a consultas y soporte técnico

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas de personal técnico y CAU de Fundación Biscaytik, 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, ADITUZ.

b) Mantenimiento correctivo (errores)

Definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de los usuarios.

Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos. Los problemas corren por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste para Fundación Biscaytik.

Para su gestión, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Fundación Biscaytik, ADITUZ.

c) Mantenimiento preventivo

Acciones orientadas a la mejora de los servicios desarrollados. Su objetivo es minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad.

4.2.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de 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 de gestión de peticiones, ADITUZ.

4.3 Indicadores de servicio

Se han definido indicadores para cada uno 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:

- **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 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 el % 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 y Nuevo Desarrollo

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

TIPO MANTENIMIENTO	DESVIACIÓN SOBRE PLANIFICACIÓN	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Evolutivo/ Adaptativo	Máximo 15%	TRIMESTRAL	>=90%
Nuevo desarrollo	Máximo 15%	TRIMESTRAL	>=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	$\geq 95\%$

4.4 Fases del servicio

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

FASE 1: DIAGNÓSTICO

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Fundación Biscaytik 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 y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

El plazo de ejecución del conjunto de estas dos primeras fases **no podrá superar los 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 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. En esta fase es cuándo empezarán a funcionar a pleno rendimiento los comités creados al efecto, las entregas de información según el plan de calidad y el reporting de la evolución de las aplicaciones a los responsables de las mismas

FASE 4: DEVOLUCIÓN

En esta fase, el Proveedor pondrá a disposición de la Fundación Biscaytik 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.

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 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:

- Diseño funcional.
- Diseño técnico.
- Plan de Pruebas.
- Plan de formación.
- Manual de usuario.
- Manual de Integración.
- Manual de Explotación.
- Manual de Instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas.
- Código Fuente.
- Informe de Lanzamiento.
- Informes de Seguimiento.
- Informe de Cierre.
- Plan de mantenimiento preventivo/adaptativo
- Actas de Reunión.

Otra documentación relacionada con el servicio.

4.6 Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

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

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

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 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.

No obstante, también se requiere una VENTANA de ATENCIÓN de 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de algún responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia no planificadas. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido) será el doble de la hora estipulada.

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 3 meses siguientes.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de la Fundación Biscaytik 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 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 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 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 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 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 <i>persona contratista</i> .	
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: Intranet BiscayTIK: Gestionar y desarrollar la gestión de expedientes de fundación BiscayTIK en la que se maneja la información de contratos, proveedores, RRHH, etc.	
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
Nº 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	
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 <i>DFB:</i>	
Registros Públicos <i>(Especificar):</i>	
Otras entidades del Sector Público <i>(Especificar):</i>	
Otras <i>(Especificar):</i>	

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.

REGLAMENTO (UE) 2016/679 DE PROTECCIÓN DE DATOS y LOPD Y GARANTÍA DE DERECHOS DIGITALES 3/2018	
Biscaytik – Encargado del tratamiento y contacto	
Dirección Gerente de la Fundación Biscaytik Avenida Zugazarte 32, Getxo – 48930 – Bizkaia	
Persona encargada del tratamiento	
Se corresponderá con la <i>persona contratista</i> .	
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	
La finalidad es: • URRETIK/CRM: gestión de trámites y expedientes de la ciudadanía en portales municipales. • UDALIK: No hay tratamiento de datos personales • DMS Gestor documental: No existe tratamiento de datos personales • TURISMO: No existe tratamiento de datos personales	
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	
Almacenamiento de datos	x
Extracción de datos (recuperación)	x
Consulta de datos	x
Cesión / difusión de datos	
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	
4. Art 28 RGPD 5. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. 6. 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	
Edad	
Estado Civil	
Correo electrónico	x
Sexo	x
Nº 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	
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	x
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 orientación sexuales	
Descripción de las categorías de personas interesadas	
Ciudadanía	x
Menores (14 años, art 7 LOPDGDD)	
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	
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 - Diputación foral de Bizkaia (DFB)	x
Registros Públicos Cualquier administración pública adherida al sistema de interconexión de registros	
Otras entidades del Sector Público Cualquier administración pública adherida al sistema de interconexión de registros	
Otros - Instituto nacional de estadística (INE) - Instituto vasco de Estadística (EUSTAT)	
Personas destinatarias de los datos	
No se prevé 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 Fundación Biscaytik. No obstante, la persona contratista puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, 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.	