

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

UDALAREN WEBGUNEAK KUDEATZEKO ETA ETENGABE HOBETZEKO LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUA

1. XEDEA

Agiri honen xedea da Udalaren webgunearekin lotutako aholkularitza, analisi, planifikazio, optimizazio eta etengabeko hobekuntzarako laguntza tekniko espezializatua kontratatzeko baldintza teknikoak arautzea.

Kontratazio hau Udalaren webgunea garatzeko eta hobetzeko prozesuaren bigarren fasea da. 2022/103 espediente-zenbakia duen lizitazioaren esparruan, web-atariko informazioaren arkitektura definitzeko, migratzeko eta edukiak egokitzeko lanak egin dira. Lan horiek egin ondoren, kanpoko zerbitzu espezializatu bat behar da, haren funtzionamendua aztertze, erabiltzaileen portaera aztertze, hobetzeko aukerak identifikatzeko eta Udalari aholkuak emateko, kanal digitala etengabe hobetzeko erabakiak har ditzan.

Zerbitzua kontsultarako eta laguntza teknikorako bakarrik izango da, eta ez ditu barne hartuko garapen informatikoen gauzatze materiala, programazioa eta udalaren web-atariaren mantentze teknikoak.

Kontratu honen xede den azterketa atariaren gaur egungo funtzionamenduari eta haren benetako erabileraren emaitza behagarrien gainean egingo da. Helburua webgunea praktikan nola funtzionatzen ari den jakitea da, erabileraren baldintza errealak, erabileraren datuetatik, metriketatik, erabiltzaileen esperientziaren azterketatik eta beste ebaluazio-eta analisi-teknika batzuetatik abiatuta.

Ondorioz, kontratuaren xedeak ez du barne hartzen 2022/103 lizitazioaren esparruan egindako lanak berrikustea, fiskalizatzea edo baloratzea.

1.1 Planifikazio estrategikoa

Udalaren webgunearen bilakaerarako ibilbide-orria ezartzea, lortu beharreko helburuak, jarraipen-adierazleak eta horiek lortzeko lehentasuneko jarduerak definituz.

Enpresa adjudikaziodunak lan hauek egin beharko ditu, gutxienez:

a) Udalaren webgunearen hasierako diagnostikoa. Udalaren gaur egungo funtzionamenduari eta haren

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA DE LA WEB MUNICIPAL

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas que regirán la contratación de un servicio de asistencia técnica especializada para el asesoramiento, análisis, planificación, optimización y mejora continua del sitio web municipal del Ayuntamiento.

Esta contratación constituye una segunda fase dentro del proceso de evolución y mejora de la web municipal. En el marco de la licitación con n.º expediente 2022/103 se han llevado a cabo los trabajos de definición de la arquitectura de la información, migración y adaptación de contenidos del portal web. Una vez implantadas dichas actuaciones, es necesario disponer de un servicio especializado externo que permita analizar su funcionamiento, analizar el comportamiento de las personas usuarias, identificar oportunidades de mejora y asesorar al Ayuntamiento en la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del canal digital.

El servicio tendrá carácter exclusivamente consultivo y de asistencia técnica, no comprendiendo la ejecución material de desarrollos informáticos, programación ni el mantenimiento técnico del portal web municipal.

El análisis objeto del presente contrato se realizará sobre el funcionamiento actual del portal y sobre los resultados observables de su utilización efectiva. Su finalidad es conocer cómo está funcionando la web en la práctica, en condiciones reales de uso, a partir de datos de uso, métricas, análisis de la experiencia de las personas usuarias y otras técnicas de evaluación y análisis.

En consecuencia, el objeto del contrato no comprende la revisión, fiscalización o valoración de la ejecución de los trabajos realizados en el marco de la licitación 2022/103.

1.1 Planificación estratégica

Establecer la hoja de ruta para la evolución de la web municipal, definiendo los objetivos a alcanzar, los indicadores de seguimiento y las actuaciones prioritarias para su consecución.

La empresa adjudicataria deberá realizar, como mínimo:

a) Diagnóstico inicial de la web municipal. Análisis integral del funcionamiento actual de la web municipal y de



erabilera eraginkorraren azterketa integrala, honako hauek barne:

- Gaur egungo informazioaren arkitektura erabiltzaileen nabigazio-beharretara egokitzen den aztertzea.
- Edukien egitura, dokumentu-tipologia eta informazioaren antolamendua aztertzea.
- Atariaren errendimendua aztertzea, erabilera- eta nabigazio-datuaren bidez.
- Erabiltzaileak nabigazio-ibilbide nagusietan eta zerbitzuetarako sarbidean duen esperientzia (UX) aztertzea.
- Erabilgarritasuna eta erabiltzaile-esperientzia aztertzea, erabiltzaileekin ikerketa-teknikak baliatuz: nabigazio-zailtasunak, sarbide-oztopoak eta hobetzeko aukerak identifikatzeko aukera emango duten teknikak izango dira.

Diagnostikoa atariaren funtzionamendu eraginkorra eta aurreko jarduketak ezarri ondoren erabiltzaileek izandako esperientzia aztertzera bideratuko da, behar bezala gauzatu den baloratu gabe, baizik eta haren funtzionamendua, antzemandako zailtasunak eta hobetzeko aukerak identifikatuz.

Emaitza **hasierako diagnostikoaren txosten** batean jasoko da, eta bertan atariaren egungo egoeraren azterketa, hautemandako ahulezia nagusiak eta identifikatutako hobekuntza-aukerak jasoko dira.

Txosten hori oinarritzat hartuko da helburu estrategikoak eta operatiboak definitzeko, jarraipen-adierazleak zehazteko eta kontratu honetan aurreikusitako hobekuntza-proposamenak formulatzeko.

b) Helburu estrategiko eta operatiboaren definizioa

Diagnostikoa lortutako emaitzetatik abiatuta, adjudikaziodunak Udalaren webgunearen eboluziorako helburu estrategiko eta operatiboak proposatuko ditu, Udalaren eraldaketa digitaleko estrategiarekin lerrotatuta.

Helburuak modu neurgarrian formulatu beharko dira, eta, besteak beste, honako hauek bideratuta egon beharko dute:

- Nabigazioaren eta informaziorako sarbidearen esperientzia hobetzea.
- Zerbitzu eta izapide digitalen erabilera areagotzea.
- Edukien eskuragarritasuna eta ulermena hobetzea.
- Edukien kudeaketa eta eguneratzea optimizatzea.
- Ataria kudeatzeko baliabideen eraginkortasuna handitzea.

c) Errendimenduaren funtsezko adierazleak (KPIak)

su utilización efectiva, incluyendo:

- Análisis de la arquitectura de la información actual y de su adecuación a las necesidades de navegación de las personas usuarias.
- Análisis de la estructura de contenidos, tipología documental y organización de la información.
- Análisis del rendimiento del portal mediante datos de uso y navegación.
- Análisis de la experiencia de usuario (UX) en los principales recorridos de navegación y acceso a servicios.
- Análisis de usabilidad y experiencia de usuario mediante técnicas de investigación con personas usuarias, que permitan identificar las dificultades de navegación, barreras de acceso y oportunidades de mejora.

El diagnóstico se orientará a analizar el funcionamiento efectivo del portal y la experiencia de las personas usuarias tras la implantación de las actuaciones anteriores, sin valorar su correcta ejecución, sino identificando su funcionamiento, las dificultades detectadas y las oportunidades de mejora.

El resultado se recogerá en un **Informe de Diagnóstico Inicial**, que incluirá un análisis del estado actual del portal, las principales debilidades detectadas y las oportunidades de mejora identificadas.

Dicho informe servirá de base para la definición de los objetivos estratégicos y operativos, la determinación de los indicadores de seguimiento y la formulación de las propuestas de mejora previstas en el presente contrato.

b) Definición de objetivos estratégicos y operativos.

A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, la empresa adjudicataria propondrá objetivos estratégicos y operativos para la evolución de la web municipal, alineados con la estrategia de transformación digital del Ayuntamiento.

Los objetivos deberán formularse de forma medible y estar orientados, entre otros aspectos, a:

- Mejorar la experiencia de navegación y acceso a la información.
- Incrementar el uso de los servicios y trámites digitales.
- Mejorar la accesibilidad y comprensión de los contenidos.
- Optimizar la gestión y actualización de los contenidos.
- Incrementar la eficiencia de los recursos destinados a la gestión del portal.

c) Identificación y definición de indicadores clave de



identifikatzea eta definitzea: Enpresa adjudikaziodunak adierazle-sistema bat definitu beharko du, ezarritako helburu estrategikoen betetze-mailaren jarraipena egin ahal izateko, honako hauek barne direla: definizioa, kalkulu-metodologia, datu-iturriak eta neurketa-aldizkakotasuna, bai eta informazioa ustiatzeko eta aztertze mekanismoak ere.

d) Udalaren webgunea hobetzeko urteko plan estrategikoa egitea: Adjudikaziodunak Udalaren webgunea hobetzeko urteko plan estrategikoa egingo du, gutxienez honako hauek jasoko dituena:

- Hasierako diagnostikoaren emaitzak.
- Helburu estrategikoak eta operatiboak.
- Helburu bakoitzari lotutako KPIak.
- Proposatutako jarduketaren zerrenda.
- Jarduketak lehenestea, inpaktu-, ahalegin- eta presa-irizpideen bidez.
- Ezarpen-egutegia.
- Jarraipena eta berrikuspenera egiteko metodologia.

Plan horrek kontsulta- eta plangintza-izaera izango du, eta ez ditu barne hartuko proposatutako jarduketaren gauzatze materiala eta ezarpena.

1.2 Edukien azterketa eta hobekuntza

Udalaren webguneko edukien kalitatea, antolaketa eta egokitzapena aztertea, gaur egungo funtzionamendua eta erabilera kontuan hartuta, herritarrei informazioa, zerbitzuak eta udal-izapideak eskuratzea errazten dieten jarduketak identifikatuz.

Enpresa adjudikaziodunak lan hauek egin beharko ditu, gutxienez:

a) Dauden edukien inbentarioa Udalaren webgunean argitaratutako edukien inbentario osoa eta egituratua egitea, haien tipologia (informazioa, prozedura, araudia, zerbitzuak, izapideak edo bestelakoak), kokapena, eguneratze-egoera, mendekotasun funtzionala eta erabilera-maila barne hartuta, atariaren ikuspegi globala eta homogeneoa izateko.

b) Edukien azterketa. Inbentarioan identifikatutako edukiak aztertea, gutxienez, irizpide hauek kontuan hartuta:

- Irigarritasun digitaleko baldintza aplikagarriak betetzea.
- Hizkuntzaren argitasuna eta ulergarritasuna, herritarren ikuspegitik, hizkera argiaren eta komunikazio irigarriaren printzipioen arabera.
- Koherentzia informazioa aurkeztean eta argitalpen-irizpideen homogeneotasuna.
- Eduki zaharkituak, bikoiztuak edo garrantzirik gabekak hautematea.
- Edukiak informazio publikoaren helburura

rendimiento (KPIs): La empresa adjudicataria deberá definir un sistema de indicadores que permita el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos, incluyendo su definición, metodología de cálculo, fuentes de datos y periodicidad de medición, así como los mecanismos de explotación y análisis de la información.

d) Elaboración de un Plan Estratégico Anual de Mejora de la Web Municipal: La empresa adjudicataria elaborará un Plan Estratégico Anual de Mejora de la Web Municipal que contendrá, como mínimo:

- Resultados del diagnóstico inicial.
- Objetivos estratégicos y operativos.
- KPIs asociados a cada objetivo.
- Relación de actuaciones propuestas.
- Priorización de actuaciones mediante criterios de impacto, esfuerzo y urgencia.
- Calendario de implantación.
- Metodología de seguimiento y revisión.

Dicho plan tendrá carácter consultivo y de planificación, no incluyendo la ejecución material ni la implantación de las actuaciones propuestas.

1.2 Análisis y mejora de contenidos

Analizar la calidad, organización y adecuación de los contenidos de la web municipal, atendiendo a su funcionamiento y utilización actual, identificando actuaciones que faciliten el acceso de la ciudadanía a la información, los servicios y los trámites municipales.

La empresa adjudicataria deberá realizar, como mínimo:

a) Inventario de contenidos existentes. Elaboración de un inventario completo y estructurado de los contenidos publicados en la web municipal, incluyendo su tipología (informativa, procedimental, normativa, servicios, trámites u otras), ubicación, estado de actualización, dependencia funcional y nivel de uso, con el fin de disponer de una visión global y homogénea del portal.

b) Análisis de contenidos. Análisis de los contenidos identificados en el inventario, atendiendo, como mínimo, a los siguientes criterios:

- Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad digital aplicables.
- Claridad y comprensibilidad del lenguaje desde la perspectiva de la ciudadanía, de acuerdo con los principios de lenguaje claro y comunicación accesible.
- Coherencia en la presentación de la información y homogeneidad de criterios editoriales.
- Detección de contenidos obsoletos, duplicados o no relevantes.
- Adecuación de los contenidos a la finalidad de



egokitzea eta udal-zerbitzuak eskuratzea.

información pública y acceso a servicios municipales.

c) Informazioaren arkitektura berrantolatze proposamena. Edukien eta nabigazioaren egitura hobetzeko proposamenak definitzea, herritarrek Udalaren informazioa, izapideak eta zerbitzuak errazago eskura ditzaten, bilaketa-denborak murriztuz eta administrazio-prozeduren ulermena hobetuz.

d) Fasekako hobekuntza-plana. Jarduketa-plan bat egitea, honako hauek ezarriko dituen: detektatutako hobekuntzen lehentasuna, hobekuntza horiek herritarrengan duten eraginaren eta ezartzeko konplexutasunaren arabera taldekatzea, eta denborazko plangintza orientagarri bat, hobekuntza horiek pixkanaka gauzatzeko.

1.3 Analitika eta neurketa

Udalaren webgunearen erabilerari buruzko informazio objektiboa izatea, erabiltzaileen portaera eta zerbitzu digitalen erabilera etengabe neurtuz eta aztertuz.

Enpresa adjudikaziodunak lan hauek egin beharko ditu, gutxienez:

a) Web-analitikako tresnak konfiguratzea eta optimizatzea. Dauden analisi-tresnak konfiguratzea eta doitzea, atariaren erabilera neurtzeko garrantzitsuak diren gertaerak, metrikak eta dimentsioak behar bezala inplementatzen direla bermatuz, edukietara, zerbitzuetara eta izapidetze elektronikoko fluxuetara sartzeko trazabilitatea barne dela.

b) Aginte-koadroak definitzea. Atariaren erabilera-adierazle nagusiak integratzen dituzten aginte-koadro analitikoak diseinatzea eta inplementatzea, trafikoaren, nabigazio-portaeraren, edukien errendimenduaren eta udal-zerbitzu digitalen erabileraren aldiakako jarraipena egiteko aukera izateko; kontratua indarrean dagoen bitartean eguneratuta egongo dira.

c) Hiru hilean behingo txostenak egitea. Hiru hilean behin txosten egituratuak egitea, alderdi hauek ere kontuan hartuta: erabilera-datuak azterketa kuantitatiboa eta kualitatiboa, adierazleak bilakaera, aurreko aldiekin alderatuz desbideratze garrantzitsurik izan den hautematea eta ataria hobetzeko jarduketa-proposamenak.

d) Erabiltzaileen portaeraren analisia. Nabigazio-ibilbideak eta atariaren erabilera aztertzea, erabiltzaileen segmentazioaren eta interakzio-fluxuen bidez, arreta berezia jarri informazioa bilatzeko, udal-zerbitzuetara sartzeko eta izapide elektronikoak amaitzeko prozesuetan, eta marruskadura-puntuak eta

c) Propuesta de reorganización de la arquitectura de la información. Definición de propuestas de mejora de la estructura de contenidos y navegación, orientadas a facilitar el acceso de la ciudadanía a la información, trámites y servicios municipales, reduciendo tiempos de búsqueda y mejorando la comprensión de los procedimientos administrativos.

d) Plan de mejora por fases. Elaboración de un plan de actuación que establezca la priorización de las mejoras detectadas, su agrupación en función del impacto en la ciudadanía y la complejidad de implementación, así como una planificación temporal orientativa para su ejecución progresiva.

1.3 Analítica y medición

Disponer de información objetiva sobre el uso de la web municipal, mediante la medición y análisis continuado del comportamiento de las personas usuarias y de la utilización de los servicios digitales.

La empresa adjudicataria deberá realizar, como mínimo:

a) Configuración y optimización de herramientas de analítica web. Configuración y ajuste de las herramientas de analítica existentes, garantizando la correcta implementación de eventos, métricas y dimensiones relevantes para la medición del uso del portal, incluyendo la trazabilidad de acceso a contenidos, servicios y flujos de tramitación electrónica.

b) Definición de cuadros de mando. Diseño e implementación de cuadros de mando analíticos que integren los principales indicadores de uso del portal, permitiendo el seguimiento periódico de tráfico, comportamiento de navegación, rendimiento de contenidos y uso de servicios digitales municipales, manteniéndose actualizados durante toda la vigencia del contrato.

c) Elaboración de informes trimestrales. Elaboración de informes trimestrales estructurados que incluyan análisis cuantitativo y cualitativo de los datos de uso, evolución de indicadores, detección de desviaciones relevantes respecto a periodos anteriores y propuestas de actuación orientadas a la mejora del portal.

d) Análisis del comportamiento de las personas usuarias. Análisis de los recorridos de navegación y uso del portal mediante segmentación de usuarios y flujos de interacción, con especial atención a los procesos de búsqueda de información, acceso a servicios municipales y finalización de trámites electrónicos, identificando puntos de fricción y oportunidades de optimización.



optimizatzeko aukerak identifikatzea.

1.4 Hobetzeko proposamenak

Hobetzeko jarduketak identifikatzea, definitzea eta lehenestea, udal-atariaren eraginkortasuna handitzeko eta herritarrek informazioa, zerbitzuak eta izapideak eskuratzeko duten esperientzia hobetzeko.

Enpresa adjudikaziodunak lan hauek egin beharko ditu, gutxienez:

a) Hobetzeko aukerak identifikatzea. Gorabeherak, eraginkortasunik ezak eta hobetzeko aukerak hautematea atariaren egituraren, edukietan, nabigazio-fluxuetan eta udal-zerbitzu eta -izapideetara sartzeko prozesuetan.

b) Jarduketak lehenestea. Hobetzeko proposamenak sailkatzea eta lehenestea, herritarrengan zer eragin duten, ezartzeko konplexuak diren eta Udalaren helburu estrategikoekin lerrotuta dauden aintzat hartuta.

c) Erabiltzaile-esperientzia hobetzeko gomendioak. Atariaren erabilgarritasuna, edukien irigarritasuna eta udal-informazioa eta -zerbitzuetara iristeko ibilbideen sinplifikazioa hobetzera bideratutako gomendioak definitzea.

d) Zerbitzuak eta izapideak hobetzeko proposamenak. Hobekuntza funtzionalak identifikatzea atarian eskuragarri dauden zerbitzu digitalen eta izapide elektronikoetan, urratsak murrizteko, prozesuak sinplifikatzeko, prozedurak hobeto ulertzeko eta herritarren artean amaiera eraginkorra areagotzeko.

1.5 Baliabideak optimizatzea

Udal-atariaren kudeaketari lotutako barne-prozesuen eraginkortasuna hobetzea, antolamendu-eredua berrikusiz, lan-fluxuak optimizatuz eta automatizazio posibleak identifikatuz.

Enpresa adjudikaziodunak lan hauek egin beharko ditu, gutxienez:

a) Edukiak kudeatzeko ereduaren azterketa. Atariko edukien gobernantza-eredua aztertzea, rolen eta baimenen egitura, sortzeko, baliozkotzeko eta argitaratzeko zirkuituak eta eduki digitala kudeatzeko erabilitako tresnak barne direla.

b) Antolaketa hobetzeko proposamenak. Atariaren kudeaketari lotutako antolaketa-eredua hobetzeko proposamenak definitzea, erantzukizunen

1.4 Propuestas de mejora

Identificar, definir y priorizar actuaciones de mejora que permitan incrementar la eficacia del portal municipal y mejorar la experiencia de la ciudadanía en el acceso a la información, los servicios y los trámites.

La empresa adjudicataria deberá realizar, como mínimo:

a) Identificación de oportunidades de mejora. Detección de incidencias, ineficiencias y oportunidades de mejora en la estructura del portal, los contenidos, los flujos de navegación y los procesos de acceso a servicios y trámites municipales.

b) Priorización de actuaciones. Clasificación y priorización de las propuestas de mejora en función de su impacto en la ciudadanía, su complejidad de implementación y su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento.

c) Recomendaciones de mejora de experiencia de usuario. Definición de recomendaciones orientadas a la mejora de la usabilidad del portal, la accesibilidad de los contenidos y la simplificación de los recorridos de acceso a la información y a los servicios municipales.

d) Propuestas de mejora de servicios y trámites. Identificación de mejoras funcionales en los servicios digitales y trámites electrónicos disponibles en el portal, orientadas a la reducción de pasos, simplificación de procesos, mejora de la comprensión de los procedimientos y aumento de la finalización efectiva por parte de la ciudadanía.

1.5 Optimización de recursos

Mejorar la eficiencia de los procesos internos asociados a la gestión del portal municipal, mediante la revisión del modelo organizativo, la optimización de los flujos de trabajo y la identificación de posibles automatizaciones.

La empresa adjudicataria deberá realizar, como mínimo:

a) Análisis del modelo de gestión de contenidos. Análisis del modelo vigente de gobernanza de contenidos del portal, incluyendo la estructura de roles y permisos, los circuitos de creación, validación y publicación, y las herramientas utilizadas para la gestión del contenido digital.

b) Propuesta de mejoras organizativas. Definición de propuestas de mejora del modelo organizativo asociado a la gestión del portal, orientadas a optimizar la asignación de responsabilidades, la coordinación entre unidades



adjudikazioa, administrazio-unitateen arteko koordinazioa eta edukien kudeaketaren eta eguneratzearen efizientzia optimizatzeke.

c) Automatizazioak identifikatzea. Eduki eta zerbitzu digitalen kudeaketan automatiza daitezkeen prozesuak detektatzea, bereziki informazioa argitaratzeko, eguneratzeko, berrikusteko eta haren indarraldia kontrolatzeko zeregin errepikakorretan.

d) Barneko lan-fluxuak optimizatzea. Udal-atariaren kudeaketari lotutako lan-fluxuak aztertzea eta berriz diseinatzea, argitalpen-denborak murrizteko, aldaketen trazabilitatea hobetzeko eta edukiak kudeatzeko sistemaren efizientzia operatiboa handitzeko.

2. METODOLOGIA ETA LAN-PROZEDURA

Zerbitzua emateko metodologia honako hau izango da: ~~uda~~ webgunea etengabe aztertzea, emaitzak aldizka neurtzea eta datu objektiboetan oinarritutako hobekuntza-proposamenak egitea. Metodologiak Udalarekiko etengabeko koordinazioa eta proposatutako jardueren jarraipen sistematikoa bermatu beharko ditu kontratuaren indarraldi osoan.

Udal-unitateekiko koordinazioari dagokionez, adjudikaziodunak analisi-prozesuetan lotutako emaitzak kontrastatu beharko ditu, egindako hobekuntza-proposamenak aurkeztu eta baliozkotu, kontratuaren xede diren jarduketei buruzko aholkularitza tekniko eman udal-unitateei, eta, era berean, proposatutako hobekuntzak behar bezala ezartzeko behar den ezagutzaren transferentzia erraztu beharko du.

Horretarako, jarraipen-bilera arruntak egingo dira, gutxienez hilean behin. Era berean, ezohiko bilerak egin ahal izango dira, jarduketan izaerak edo Udalaren beharrek hala eskatzen dutenean.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak lankidetzatresnak erabili beharko ditu, dokumentazioa partekatzeko, proposatutako jarduketan jarraipena egiteko, gorabeherak erregistratzeko eta kontratua gauzatu bitartean inplikaturako udal-unitateekin komunikazioa eta koordinazioa errazteko. Tresna horiek honako hauek bermatuko dituzte: egindako jarduketan trazabilitatea, kontratuaren esparruan sortutako dokumentaziorako sarbidea eta hobekuntza-proposamenen gauzatze-egoeraren jarraipena.

3. GUTXIENEZ ENTREGATU BEHARREKOAK

Enpresa adjudikaziodunak dokumentazio hau egin eta entregatu beharko du, gutxienez, kontratua gauzatzen

administrativas y la eficiencia en la gestión y actualización de contenidos.

c) Identificación de automatizaciones. Detección de procesos susceptibles de automatización en la gestión de contenidos y servicios digitales, especialmente en tareas recurrentes de publicación, actualización, revisión y control de vigencia de la información.

d) Optimización de flujos de trabajo internos. Análisis y rediseño de los flujos de trabajo asociados a la gestión del portal municipal, con el objetivo de reducir tiempos de publicación, mejorar la trazabilidad de los cambios y aumentar la eficiencia operativa del sistema de gestión de contenidos.

2. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

prestación del servicio se desarrollará mediante una metodología basada en el análisis continuo de la web municipal, la medición periódica de resultados y la formulación de propuestas de mejora fundamentadas en datos objetivos. La metodología deberá garantizar la coordinación permanente con el Ayuntamiento y el seguimiento sistemático de las actuaciones propuestas durante toda la vigencia del contrato.

En cuanto a la coordinación con las unidades municipales, la adjudicataria deberá contrastar los resultados obtenidos en los procesos de análisis realizados, presentar y validar las propuestas de mejora formuladas, asesorar técnicamente a las unidades municipales en relación con las actuaciones objeto del contrato, y, a su vez, facilitar la transferencia de conocimiento necesaria para la correcta implantación de las mejoras propuestas.

Para ello, se celebrarán reuniones ordinarias de seguimiento con una periodicidad mínima mensual. Asimismo, podrán celebrarse reuniones extraordinarias cuando la naturaleza de las actuaciones o las necesidades del Ayuntamiento así lo requieran.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá utilizar herramientas colaborativas que permitan compartir documentación, realizar el seguimiento de las actuaciones propuestas, registrar incidencias y facilitar la comunicación y coordinación con las unidades municipales implicadas durante toda la ejecución del contrato. Dichas herramientas garantizarán la trazabilidad de las actuaciones realizadas, el acceso a la documentación generada en el marco del contrato y el seguimiento del estado de ejecución de las propuestas de mejora.

3. ENTREGABLES MÍNIMOS

La empresa adjudicataria deberá elaborar y entregar, como mínimo, la siguiente documentación durante la ejecución



den bitartean:

- **Hasierako diagnostikoaren txostena:** Kontratuaren exekuzioaren lehen bi hilabeteen barruan aurkeztu beharko da, eta 1.1.a) apartatuan aurreikusitako diagnostikoaren emaitzak jaso beharko ditu. Besteak beste, erabiltzaileekin egindako erabilgarritasun-azterketaren eta erabiltzaile-esperientziaren emaitzak, hautemandako arazo nagusiak eta identifikatutako hobekuntza-aukerak jasoko ditu.

- **Udalaren webgunea hobetzeko urteko plan estrategikoa:** Hasierako diagnostikoa amaitu ondoren aurkeztu beharko da, eta, nolabehi ere, kontratua gauzatu eta lehenengo hiru hilabeteen barruan.

- **Aginte-koadroak:** Urteko plan estrategikoarekin batera diseinatu eta ezarri beharko dira, hau da, kontratua gauzatzen den lehen hiru hilabeteen barruan, eta eguneratuta egongo dira haren indarraldi osoan.

- **Hiru hilean behingo jarraipen- eta hobekuntza txostenak:** Hiru hilean behin, enpresa esleipendunak txostena egingo du. Txosten hori oinarri gisa erabiliko da ohiko jarraipen-bilerak egiteko, eta garatutako jardueren eta identifikatutako hobekuntza-aukeren azterketa jasoko du.

- **Amaierako urteko txostena:** Kontratuko urte bakoitzaren amaieran aurkeztu beharko da. Gutxienez, honako hauek jaso beharko ditu: Aldi horretan egindako jardueren laburpena.

- Helburu estrategikoen betetze-maila ebaluatzea.
- Definitutako adierazleen urteko bilakaera.
- Edukien, erabiltzaile-esperientziaren, zerbitzu digitalen eta baliabideen optimizazioaren arloan lortutako emaitzak.
- Udalaren webgunearen bilakaeraren azterketa orokorra.
- Hurrengo urterako gomendioak eta jardueraildoak.

Dokumentazio guztia bi hizkuntza ofizialetan aurkeztu beharko da: euskaraz eta gaztelaniaz.

4. LANTALDEA

a) Proiektuburu 1:

Proiektuburu bat; era berean, enpresa adjudikaziodunaren koordintzailea ere izango dena.

Web-proiektuetan proiektuburu gisa gutxienez 3 urteko esperientzia profesionala izan beharko du.

del contrato:

- **Informe de Diagnóstico Inicial:** Deberá presentarse dentro de los dos primeros meses de ejecución del contrato y recoger los resultados del diagnóstico previsto en el apartado 1.1.a). Incluirá, entre otros aspectos, los resultados del análisis de usabilidad y experiencia de usuario realizado con personas usuarias, los principales problemas detectados y las oportunidades de mejora identificadas.

- **Plan Estratégico Anual de Mejora de la Web Municipal:** Deberá presentarse una vez finalizado el diagnóstico inicial, y, en todo caso, dentro de los tres primeros meses de ejecución del contrato.

- **Cuadros de mando:** Deberán diseñarse e implantarse junto con el Plan Estratégico Anual, es decir, dentro de los tres primeros meses de ejecución del contrato, y se mantendrán actualizados durante toda su vigencia.

- **Informes trimestrales de seguimiento y mejora:** Con periodicidad trimestral, la empresa adjudicataria elaborará un informe que servirá de base para las reuniones ordinarias de seguimiento e incluirá el análisis de las actuaciones desarrolladas y de las oportunidades de mejora identificadas.

- **Informe anual final:** Deberá presentarse al término de cada anualidad contractual. Deberá incluir, como mínimo: Resumen de las actuaciones realizadas durante el periodo.

- Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Evolución anual de los indicadores definidos.
- Resultados obtenidos en materia de contenidos, experiencia de usuario, servicios digitales y optimización de recursos.
- Análisis global de la evolución de la web municipal.
- Recomendaciones y líneas de actuación para la siguiente anualidad.

Toda la documentación se deberá entregar en los dos idiomas oficiales: euskera y castellano.

4. EQUIPO DE TRABAJO

a) 1 jefe/a de proyectos:

Un/a jefe/a de proyectos que será, asimismo, la persona coordinadora de la empresa adjudicataria.

Deberá contar con al menos 3 años de experiencia profesional como jefe o jefa de proyectos en proyectos web.



Lanak antolatzeaz eta lanak eta proiektuan esku hartzen duten pertsonak koordinatzeaz arduratuko dena, koordinatzeaz arduratuko dena, bai eta udalarekin koordinatzeaz eta komunikatzeaz ere.

Enpresa adjudikaziodunaren koordinatzailea izango da agiri honetan jasotako jardueren plangintza-, zuzendaritza- eta jarraipen-lan guztietarako baliozko solaskide bakarra.

Horretarako, kontratuaren gauzatzea hasi baino lehen, adjudikaziodunak Udalari koordinatzailearen identifikazio-datuak (izen-abizenak) eta harremanetarako datuak eman beharko dizkio (telefono-zenbakia eta helbide elektronikoa).

b) UXeko teknikari 1:

UX teknikariak gutxienez 3 urteko esperientzia profesionala izan beharko du web-proiektuetarako UXeko teknikari gisa.

Udal-atariaren erabilera-esperientzia aztertu, diseinatu eta optimizatzeaz arduratuko da, arreta berezia jarri irisgarritasunari, erabilgarritasunari, informazioaren arkitekturari eta nabigazio-ibilbideak herritarren beharretara egokitzeari.

c) Analista digital 1:

Gutxienez 3 urteko esperientzia profesionala izango du web-proiektuei aplikatutako analisi digitalean, webguneen analisia eta/edo datuetan oinarritutako erabiltzailearen esperientziaren optimizazioan.

Udalaren web-atariaren erabilerari buruzko datuak bildu, tratatu, aztertu eta interpretatzeko arduratuko du, zerbitzua etengabe hobetzera bideratutako erabakiak hartzeko informazio objektiboa emateko.

Kontratuari atxikitako edozein pertsonaren ordezkioak dagokion profilerako eskatzen diren kualifikazio eta esperientzia profesional baliokideak izan beharko ditu.

5. BETEARAZTEKO BALDINTZAK

Kontratua gauzatzean, baldintza hauek bete beharko dira:

a) Irisgarritasun-araudia betetzea

Egindako jarduketek eta proposamenek kontuan hartu beharko dituzte administrazio publikoen webguneei aplikatu beharreko irisgarritasun digitaleko baldintzak,

Se deberá encargar de organizar los trabajos y coordinar las tareas y las personas que participan en el proyecto, así como de la coordinación y comunicación con el Ayuntamiento.

La persona coordinadora de la empresa adjudicataria será la única interlocutora válida para todas las tareas de planificación, dirección y seguimiento de las actuaciones contempladas en el presente Pliego.

Para ello, antes de que comience la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá proporcionar al Ayuntamiento los datos identificativos (nombre y apellidos) y los datos de contacto (número de teléfono y correo electrónico) de la persona coordinadora.

b) 1 técnico/a de UX:

El técnico o la técnica de UX deberá contar con una experiencia profesional de al menos 3 años como técnico o técnica de UX para proyectos web.

Será responsable del análisis, diseño y optimización de la experiencia de uso del portal municipal, con especial atención a la accesibilidad, usabilidad, arquitectura de la información y adecuación de los recorridos de navegación a las necesidades de la ciudadanía.

c) 1 analista digital:

Un/a analista digital que deberá contar con al menos 3 años de experiencia profesional en análisis digital aplicado a proyectos web, analítica de sitios web y/o optimización de la experiencia de usuario basada en datos.

Será responsable de la recogida, tratamiento, análisis e interpretación de datos relativos al uso del portal web municipal, con el fin de aportar información objetiva para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del servicio.

La persona sustituta de cualquiera de las personas adscritas al contrato deberá contar con una cualificación y experiencia profesional equivalentes a las exigidas para el perfil correspondiente.

5. REQUISITOS DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato deberá ajustarse a los siguientes requisitos:

a) Cumplimiento de la normativa de accesibilidad

Las actuaciones realizadas y las propuestas formuladas deberán tener en cuenta los requisitos de accesibilidad digital aplicables a los sitios web de las administraciones



eta indarrean dauden web-edukirako irisgarritasun-jarraibideak (WCAG) betetzea sustatu beharko dute.

b) Erabiltzailea ardatz duen ikuspegia

Hobetzeko proposamenak erabiltzaileen premia eta portaeretan oinarritu beharko dira, informaziorako, zerbitzuetarako eta udal-izapideetarako sarbidea errazteko.

c) Emaiza neurgarrietarako orientazioa

Jarduerak eta gomendioak helburu zehatzak lortzera bideratu beharko dira, eta adierazle eta metrika objektiboen bidez ebaluatzeko modukoak izan behar dute.

d) Erabakiak datuetan oinarrituta hartzea

Kontratua gauzatzean erabiltako analitika- eta neurketa-tresnen bidez lortutako datuen, ebidentzien eta emaitzen azterketan oinarritu beharko dira hobekuntza-proposamenak.

e) Ezagutza transferitzea

Enpresa adjudikaziodunak behar diren dokumentazioa, irizpide metodologikoak eta ezagutzak eman beharko dizkio Udalari, kontratua gauzatzen den bitartean garatutako jarduketan jarraitutasuna ziurtatzeko.

6. INFORMAZIO ETA DOKUMENTAZIO BETEBEHARRAK

Kontratuaren xede den zerbitzua gauzatzen den bitartean, enpresa adjudikaziodunak, une oro, haiek eskatutako informazioa eta dokumentazioa eman beharko dio Udalak izendatutako kontratuaren udal arduradunari, lanen inguruabarrak, sor daitezkeen arazoak eta horiek konpontzeko erabiltako teknologiak, metodoak eta tresnak erabat ezagutzeko.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak proiektuaren jarraipen bileretan parte hartu eta lagundu beharko du, koordinatzailearen bitartez.

Kontratuaren xede diren atazen barruan, enpresa adjudikaziodunak egindako lanen dokumentazioa sortu beharko du, eta, zehazki, agiri honetan deskribatutako zerbitzuekin lotutako jarduera dokumentatu beharko du, kontratuaren arduradunak kasu bakoitzean ezartzen dituen irizpideen arabera. Enpresa adjudikaziodunak kontratua gauzatzean sortzen duen dokumentazio guztia Donostiako Udalaren jabetzakoa izango da eskusiboki.

Dokumentazio guztia bi hizkuntza ofizialean aurkeztu behar da: euskaraz eta gaztelaniaz.

Era berean, lan-dokumentu guztiak, zerbitzuaren/proiektuaren garaian eta amaieran sortutakoak barne, formatu elektronikoa entregatuko dira, posta elektronikoz edo antzekoz. Dokumentuak inprimatzea beharrezkotzat jotzen bada, esleipendunak honako hauek egin beharko ditu:

públicas, promoviendo el cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) vigentes.

b) Enfoque centrado en las personas usuarias

Las propuestas de mejora deberán basarse en las necesidades y comportamientos de las personas usuarias, con el objetivo de facilitar el acceso a la información, los servicios y los trámites municipales.

c) Orientación a resultados medibles

Las actuaciones y recomendaciones deberán estar orientadas a la consecución de objetivos concretos y ser susceptibles de evaluación mediante indicadores y métricas objetivas.

d) Toma de decisiones basada en datos

Las propuestas de mejora deberán fundamentarse en el análisis de datos, evidencias y resultados obtenidos mediante las herramientas de analítica y medición utilizadas durante la ejecución del contrato.

e) Transferencia de conocimiento

La empresa adjudicataria deberá facilitar al Ayuntamiento la documentación, criterios metodológicos y conocimientos necesarios para asegurar la continuidad de las actuaciones desarrolladas durante la ejecución del contrato.

6. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución del servicio objeto del contrato, la empresa adjudicataria, en todo momento, deberá facilitar al responsable del contrato designado por el Ayuntamiento la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a asistir y colaborar, a través de la persona coordinadora, en las reuniones de seguimiento del proyecto.

Como parte de las tareas objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá generar la documentación de los trabajos realizados, específicamente se deberá documentar la actividad relacionada con los servicios descritos en el presente pliego, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el responsable del contrato. Toda documentación generada por la empresa adjudicataria en ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento de San Sebastián.

Toda la documentación se deberá entregar en los dos idiomas oficiales: euskera y castellano.

Asimismo, todos los documentos de trabajo, incluidos los generados durante y al final del servicio/proyecto se entregarán en formato electrónico por correo electrónico o similar. En caso de que se considere necesaria la impresión



- Ahal den neurrian, inpresio-kopurua murriztu, premietara ahalik eta gehien egokituz.
- % 100 birziklatutako papera erabili (kontsumo osteko % 65 gutxienez), eta zuritze-prozesuarekin, klororik gabe (TCF, PCF...).
- Dokumentuak bi aldetan inprimatzea, zuri-beltzean (behar bezala interpretatzeko koloretan inprimatu behar denean izan ezik), ahal dela 2 orritan alde bakoitzeko, ahalik eta azaleztapen txikienarekin, birziklatzea errazteko.

Nolanahi ere, lanen zuzendaritzak onartu beharko ditu inprimatze-beharrak.

de documentos, la adjudicataria deberá:

- Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades.
- Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo), y con proceso de blanqueo totalmente libre de cloro (TCF, PCF...).
- Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro (excepto si fuera estrictamente necesario imprimir a color para su correcta interpretación), preferentemente a 2 páginas por cara, con la mínima encuadernación posible para facilitar su reciclaje.

En todo caso, las necesidades de impresión deberán aprobarse por la dirección de los trabajos.

7. IZAERA PERTSONALEKO DATUEN BABESA

Enprea adjudikaziodunak, datuen tratamenduaren eragilea den heinean, neurri teknikoak zein antolakuntzazkoak aplikatzeko berme nahikoak eskaini behar ditu, tratamendua bat etor dadin 2016/679 Erregelamenduaren eskakizunekin (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra "DBEO") eta Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko 3/2018 Lege Organikoarekin.

Adjudikaziodunak egitekoa den tratamendua arautzeko sinatuko den kontratua bat dator DBEOren 28.3 artikuluan zehaztutako xedapenekin.

Eranskin moduan bideratu den "Datu Pertsonalen Tratamendurako Enkargua" izeneko agiria l. eranskin gisa txertatu da, eta lizitazio honetan adjudikaziodunak hori bete eta sinatu beharko du.

8. SEGURTASUN ESKEMA NAZIONALA

Kontuan hartuta Segurtasun Eskema Nazionala arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretua betetzeko betebeharra sektore publiko osoari eragiten diola eta, horrekin batera, honek sektore pribatuko entitateen informazio sistemei ere, hauek, dagokion araudiari jarraituz eta kontratu harreman baten bidez, sektore publikoko erakundeei zerbitzuak ematen dizkietenean edo soluzioak ematen dizkietenean beren eskumen eta ahal administratiboak gauzatzeko, enpresa lizitatzailerak dagokion 311/2022 Errege Dekretuarekiko Adostasun Adierazpena aurkezteko moduan egon behar du, OINARRIZKO kategoriako sistemak direnean, edo 311/2022 Errege Dekretuarekiko Adostasun Ziurtagiria, kategoria ERTAINeko edo HANDIko sistemak direnean.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La empresa adjudicataria, en su condición de Encargado del tratamiento de datos, debe ofrecer las garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento se ajuste a las exigencias del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos "RGPD") y a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

El tratamiento por el Encargado se registrará por un contrato en el que se recogen las estipulaciones contenidas en el artículo 28.3 RGPD.

El documento denominado "Encargo de tratamiento de Datos de Carácter Personal" se inserta como anexo I de este documento, y en esta licitación la empresa deberá cumplimentarlo y firmarlo.

8. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Teniendo en cuenta la obligación de cumplir con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, de aplicación a todo el sector público y a los sistemas de información de las entidades del sector privado cuando, de acuerdo con la normativa aplicable y en virtud de una relación contractual, presten servicios o provean soluciones a las entidades del sector público para el ejercicio por estas de sus competencias y potestades administrativas, la empresa licitadora debe estar en condiciones de presentar, la correspondiente Declaración de Conformidad con el precitado Real Decreto 311/2022, cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el Real Decreto 311/2022, cuando se trate



➔ Lehendakaria
Presidencia

Aurretik xedatutakoa eta lizitazioaren xede diren zerbitzuek izan ditzaketen arriskuen analisia oinarri hartuta, beharrezkotzat jotzen da 311/2022 Errege Dekretuarekiko adostasun erakusten duen adierazpena, Segurtasun Eskema Nazionaleko OINARRIZKO kategorian (ii.Eranskina).

de sistemas de categorías MEDIA o ALTA.

En base a lo dispuesto anteriormente y al análisis de los riesgos a los que están expuestos los servicios objeto de licitación, se establece como necesario que la empresa licitadora deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Real Decreto 311/2022, en la categoría BÁSICA del Esquema Nacional de Seguridad (Anexo ii).

Donostian, sinadura elektronikoko datan,

XABIER EGUREN ETXABEGUREN



I. ERANSKINA: INFORMAZIOAREN SEGURTASUNA. DATU-TRATAMENDURAKO ENKARGUA

I. DATU PERTSONALEN BABESA

1.- Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorrarekin bat (2016/679 EU), kontratu honen esleipendun den enpresa izango da tratamenduaren ERAGILEA, eta, hala den aldetik, kontratua gauzatzean eskuratzen dituen datu pertsonalak tratatu beharko ditu. DONOSTIAKO UDALA da datu horien tratamenduaren ARDURADUNA, unean-unean indarrean dagoen datu pertsonalak babesteko araudiarekin bat. Betebehar hori indarrean egongo da zerbitzu kontratua hasten denetik amaitzen den egunera arte.

2.- Enpresa esleipendunak kontratuko xedeak betetzeko soilik tratatuko ditu datu pertsonalak, DONOSTIAKO UDALAK emandako ohar edo jarraibideak betetz betiere. Gainera, jarraibide horiek xehekiago jaso ahal izango dira esleipenaren ondorioz sinatuko den tratamendua eskatzeko kontratuan, tratamenduaren ezaugarrien arabera.

3.- Jarduera hauek jasoko dira ERAGILEAK datu pertsonalei emango dien tratamenduan -baldintza agiriko preskripzio teknikoan arabera-, enpresa esleipendunak egiten duen proposamen teknikoan eta sinatuko den zerbitzu kontratuan:

☒	Sarbidea	☒	Kontsulta
☒	Bilketa	☐	Hedapena
☒	Erregistroa	☐	Digitalizazioa
☒	Antolakuntza	☒	Erabilera
☐	Egituraketa	☐	Erkaketa
☐	Aldaketak	☐	Mugaketa
☒	Kontserbazioa	☐	Ezabapena
☒	Biltegiratzea	☐	Suntsiketa
☒	Ateratzea	☐	Bestelakoak (interkonexioak, migrazioa...)

4.- Hauek dira kontratuko zereginak gauzatu ahal izateko datu pertsonalen tratamenduaren ARDURADUNAK datu pertsonalen tratamendua-
ren ERAGILEAREN esku jarri dituen datuak, eta azken horrek tratatu dituenak:

Identifikazio datuak

☒	Izen-abizenak
☐	Identifikazio zenbakia (NAN, IFZ, egoiliar zenbakia)
☐	Sinadura elektronikoa edo errubrika
☒	Telefona
☒	Posta helbidea
☒	Posta elektronikoa
☐	Osasun txartela
☐	Gizarte Segurantzako edo mutuako zenbakia
☒	Irudia-ahotsa
☒	Beste batzuk

Kategoria berezietako datuak

☐	Osasuna
☐	Sindikatu afiliazioa
☐	Datu biometrikoak (aztarnak eta marka fisikoak)
☐	Bizitza sexuala/sexu orientazioa
☐	Jatorrizko arraza edo etnia
☐	Iritzi politikoak
☐	Datu genetikoak



- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| ☐ | Uste erlijioso edo filosofikoak |
| ☐ | Beste batzuk |

Arau hausteen datuak

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| ☐ | Arau-hauste penalak |
| ☐ | Arau-hauste administratiboak |

Beste datu batzuk

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☒ | Ezaugarri pertsonal eta sozialak |
| ☒ | Akademikoak eta profesionalak |
| ☒ | Enplegua eta lanpostuak |
| ☐ | Errendimendu profesionala |
| ☐ | Ondare kaudimena eta kreditua |
| ☐ | Ekonomiko-finantzarioak |
| ☐ | Transakzioak |
| ☒ | IPa, kokagunea edo mugimenduak |
| ☐ | Soslaiaaren ebaluazioa (nortasuna eta portaera) |
| ☐ | Pertsona horren ezaugarri fisikoekin, fisiologikoekin, genetikoekin, psikikoekin, ekonomikoekin, kulturekin edo sozialekin lotutako beste datu batzuk |

5.- ERAGILEAK interesdunen kategoria hauetan oinarrituz tratatuko ditu datu pertsonalak: aseguruak babestutakoak.

6.- Interesdunek tratamenduaren ERAGILEARI zuzenean eman badizkiote kontratu hau gauzatzeko datu pertsonalak, hark jakinaren gainean jarri beharko ditu, ARDURADUNAREN jarraibideei jarraikiz. Edonola ere, tratamenduaren ERAGILEAK kontratua behar bezala gauzatzeko behar-beharrezkoak diren datu pertsonalak baizik ezingo dizkie eskatu interesdunei.

7.- Enpresa esleipendunak modu automatizatuan edo ez-automatizatuan trata ditzake tratatu beharreko datu pertsonalak. Baliabide hauek erabil ditzake tratamendurako:

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| ☐ | Fisikoak |
| ☐ | Informatikoak |
| ☒ | Mistoak |

8.- Enpresa esleipendunak ezingo dio inori komunikatu, zabaldu, laga edo jakinarazi kontratua gauzatzean eskuratzen duen datu pertsonalik.

Enpresa esleipendunak beste hirugarren baten beharra badu zerbitzua emateko eta hark datu pertsonaletara sartu behar badu horretarako, DONOSTIAKO UDALAK azpikontratazioa baimendu beharko du, idatziz. Horretarako, zer zerbitzu azpikontratatu nahi diren adierazi beharko da, eta argi eta garbi identifikatu beharko dira enpresa azpikontratista eta harekin harremanetan jartzeko datuak. Enpresa azpikontratatu tratamenduaren eragileordea izango da, eta baldintza agiri honetan ezarritako betebeharrak bete beharko ditu. Enpresa esleipendunak eta azpikontratatuak tratamenduaren enkarguaren ondorioz zer kontratu betebeharrak izango diren sinatu beharko dute. Eragileordeak bere betebeharrak betetzen ez badiu, enpresa esleipendunak erantzungo du tratamenduaren ARDURADUNAREN aurrean, eragileordearen betebeharrak betetzeari dagokionez.

9. Enpresa esleipendunak isilpean gorde beharko ditu lizitazio honen xede den zerbitzu kontratua ematen hasi zenetik jakin dituen nahiz eskura izan dituen, gaur egun dituen edo etorkizunean izan ditzakeen datu pertsonal guztiak. Era berean, bermatu beharko du enpresatik kanpoko inork ez duela datu pertsonal horietara iristeko aukerarik, are DONOSTIAKO UDALARI eman beharreko zerbitzuak amaitu ostean ere.

Ido horretatik, datu pertsonalak tratatzeko baimena duten guztiek datuak isilpean gordetzeko konpromisoa hartu beharko dute, DBEOko 5.1.f. f) artikuluan zehazten den moduan, eta enpresa esleipendunak bermatu beharko du pertsona horiek konpromiso hori hartzen dutela. Horretarako, enpresa esleipendunak bere gain hartzen du datu pertsonalak tratatzeko baimena duten pertsonen gai horri buruzko prestakuntza emateko betebeharra.

10. Tratamenduaren ERAGILEAK ezingo ditu bidali datuak Europar Batasunaren esparrutik kanpoko herrialdeetara. Datuak DBEOaren aplikazio esparrutik kanpoko herrialdeetan biltegitzeari ere eragiten dio debeku horrek.



Tratamenduaren ERAGILEAK beste herrialderen batera edo nazioarteko erakunderen batera bidali behar izanez gero datu pertsonalak, aplikagarri zaion Europar Batasuneko edo estatu kideren bateko zuzenbidearen arabera, salbu eta legezko debekuren bat edo agintari eskudunak jakinarazitako debekuren bat dagoenean, tratamenduaren ARDURADUNAREN idatzizko baimena jaso beharko du lehenago, eta beharrezko berrmei buruzko informazioa eman beharko dio horretarako. Nazioarteko bidalketa kontrol agintaritzaren berariazko baimenaren mende baldin badago, tratamenduaren ERAGILEAK ez du bidalketa egingo tratamenduaren ARDURADUNAK baimen hori baduela jakinarazi artean.

11.- Enpresa esleipendunak segurtasun neurri teknikoak eta antolaketa-ak ezarri eta hartu behar ditu, arriskuaren arabera behar den segurtasuna bermatzeko. Segurtasun maila egokia ote den ebaluatzeko, datuen tratamenduak eragindako arriskuak hartuko dira kontuan; zehazki, beste era batera bidalitako, mantentutako edo tratatutako datu pertsonalak nahi gabe edo legez kontra suntsitzeak, galtzeak edo aldatzeak eragindako arriskuak nahiz datu horiek baimenik gabe jakinarazteak edo datu horietara baimenik gabe sartzeak eragindako arriskuak. Neurri tekniko eta antolaketa-ak hauek hartu beharko ditu:

A. Jardueren erregistroa: Tratamenduaren ERAGILEAK tratamenduaren ARDURADUNAREN esku jarri beharko du, hala eskatzen zaionean, DBEOko 30. artikuluko Tratamendu Jardueren Erregistroa. Erregistro hori idatzizkoa izango da, formatu elektronikoa eduki ahal izango du, eta honako hauek jasoko ditu:

- ERAGILEAREN izena eta harremanetarako datuak, bai eta eragilearen gaineko arduradun bakoitzarenak ere, eta, halaber, halakorik badago, datuak babesteko ordezkarierak.
- Tratamenduaren helburua.
- ARDURADUN bakoitzaren kontura egindako tratamenduen kategoriak.
- Halakorik badago, beste herrialde batera edo nazioarteko erakunde batera egindako datu pertsonalen transferentziak, beste herrialde edo nazioarteko erakunde horren identifikazioa barne, eta, 49.1. artikuluko bigarren paragrafoko transferentzien kasuan, berme egokiei buruzko dokumentazioa.
- Ahal bada, 32.1 artikuluan aipatutako segurtasunari buruzko neurri tekniko eta antolakuntza-koen deskribapen orokorra.

B. Egin beharreko eginbideen artean, tratamenduaren ARDURADUNAK Merkataritza Erregistroan aurkeztutako urteko kontuak, zerga kuota ordaindu izanaren ziurtagiriak eta langileen Gizarte Segurantzako kuota ordaindu izanaren ziurtagiriak eskatu ahal izango dizkio ERAGILEARI, edo datu horiek kontsultatzeko baimena eman diezaiola ARDURADUNARI.

C. Antolaketa neurriei dagokienez, DBEOko 37. artikulua hala eskatzen duenean, tratamenduen ERAGILEAK datuak babesteko ordezkaria izendatu beharko du. Era berean, informazioaren segurtasunerako arduradun batek bideratuko ditu segurtasunari lotuta hautemandako gertaerak, eta tratamenduaren ARDURADUNA jakinaren gainean jarriko du, kontratu honetan ezarritako prozedurari jarraituz. Datuak babesteko ordezkarik bat izendatzeko obligaziorik ez dagoenean, kontratu honetan ezarritako prozedurari jarraituz, beste langile bat izendatu beharko da, besteak beste, interesdunen erreklamazioak bideratzeko.

12.- Tratamenduaren ERAGILEAK bere obligazio guztiak betetzen dituela frogatzeko beharrezko informazio guztia gorde, eta tratamenduaren ARDURADUNAREN esku jarriko du. Gainera, konpromisoa hartzen du jardura hauek eginez hari laguntzeko, beste batzuei eragozpenik sortu gabe:

- Datu pertsonalen tratamenduaren arriskuei buruzko azterketa egingo du, eta hala dagokionean, eraginari buruzko ebaluazioa.
- Azkar erantzungo die datu pertsonalak babesteari buruz interesdunek dituzten eskubideei. Tratamenduaren ERAGILEAK datuetara sartzeko, zuzentzeko, ezabatze, kontra egiteko, mugatzeko, aldatzeko eta banako erabakietan oinarritua ez izateko duen eskubideari buruzko eskaeraren bat jasotzen badu interesdun batengandik, ARDURADUNARI jakinarazi beharko dio eskaera jaso eta 24 ordu pasa baino lehen, eskaerari erantzun egokia emateko garrantzitsua izan daitekeen informazioarekin batera.
- Segurtasun arakalak jakinaraziko ditu, kontratu honetan ezarritako prozedurari jarraituz.
- Tratamenduaren ARDURADUNAREN esku jarriko du kontratu honetan hitzartutako obligazioak betetzen direla frogatzeko informazio guztia, bai eta ARDURADUNAK edo hark izendatutako beste norbaitek auditoretzak egin ahal izateko eta auditoretzak egiten laguntzeko informazioa ere, ikuskaritzak barne.

13.- Tratamenduaren ERAGILEAK ahalik eta eperik laburrenean jakinarazi beharko ditu eskura dituen datu pertsonalei eragiten dieten segurtasun urraketak, gertaeraren dokumentazio eta jakinarazpenerako garrantzitsua den informazio guztia emanez, okerreko atzerapenik gabe eta gertaera izan denetik 12 ordu igaro baino lehen. Gertaera zuzenean jakinaraziko zaio Donostiako Udaleko segurtasun arduradunari.

Tratamenduaren ERAGILEAK tratamenduaren ARDURADUNARI lagunduko dio, Datuak Babesteko Euskal Agentziari jakinarazteko betebeharra gauzatzeko beharrezko informazio guztia emanez nahiz hark eskatutako beste edozer emanez. Tratamenduaren ERAGILEAK honako informazio hau jakinarazi beharko du, gutxienez:

- Datu pertsonalen segurtasunari lotutako gertaeren azalpena, ondorioen balorazioa, larritasuna eta interesdunei eragindako arriskuen azalpena.
- Segurtasuna nola urratu den, zenbat kaltetu izan diren, zein izan diren segurtasun arakala horren ondorioz erasandako datuen eta erregistroen kategoriak eta formatua (papera edo elektronikoa).
- Segurtasuna urratu dela hauteman bada, tratamenduaren ERAGILEAK zer neurri hartu edo proposatu dituen sortutako kalteak arintzeko edo, hala dagokionean, kaltetuentzat izan daitezkeen arriskuak edo eragin kaltegarriak arintzeko.

14.- Tratamenduaren ARDURADUNAK hitzartutakoak betetzen direla egiaztatzeko jarduerak egiteko eskatu ahal izango dio ERAGILEARI, eta, beharrezkoa denean, neurri zuzentzaileak hartzeko, betiere tratamenduaren ARDURADUNAK ezarritako baldintzen arabera. Kostuak enpresa esleipendunak hartu beharko ditu bere gain.

15.- Enpresa esleipendunak eman beharreko zerbitzuetarako ez baldin badago datu pertsonaletara sartu beharrik baina beharrezkoa baldin bada euskarri informatizatuak edo datu pertsonalak babesteko araudiaren mendeko informazio pertsonala duten dokumentuak dauden azpiegiturretara sartzeko, enpresa derrigortuta dago eskura edo iristeko moduan dituen datu horien inolako erabilera edo tratamendurik ez egitea. Bera egingo da baldintza hori ez betetzeak izan ditzakeen ondorioen eta arau-hausteen erantzule.

16.- Datuak babesteari buruzko araudia urratzen bada kontratuaren indarraldian, enpresa esleipendunak erantzungo die arau-hauste horiei, eta kontratua betetzetik datozen nahiz datuak babesteko araudiak ezarritako betebeharrak eta obligaziotik datozen erantzukizun guztietatik salbuetsiko du DONOSTIAKO UDALA, idatziz.

17.- Enpresa esleipendunak, tratamenduaren ERAGILE izaera duenez, tratamenduaren ARDURADUN izaera duen Donostiako Udalaren izenean eskainiko die arreta interesdunek bitan eskubideak betetzeari lotuta egindako eskaerei, eta erantzun egingo die eskaera horiei. Kasu



➔ Lehendakaria
Presidencia

horretan, aurkeztutako eskaeren eta emandako erantzunen berri emango dio ERAGILEAK DONOSTIAKO UDALEKO datu pertsonalak babesteko ordezkariri.

18.- Tratamenduaren ERAGILEAK kontratu hau indarrean dagoen bitartean gordeko ditu kontratu honi dagozkion datuak. Behin kontratua amaitutakoan, enpresa esleipendunak tratatutako datu pertsonalak itzuli beharko dizkio tratamenduaren ARDURADUNARI, erabilitako formatua edozein dela ere. Hala ere, datu horien kopia bat gorde ahal izango du, behar bezala blokeatuta, kontratu hau gauzatzetik eratorritako balizko erantzukizunei aurre egiteko. Tratamenduaren ARDURADUNAK bidalitako euskarri berean itzuli beharko dira datuak; ondoren, tratatu diren ordenagailutik ezabatu beharko dira, eta paper formatuan dauden dokumentuak modu seguruan suntsitu beharko dira.

<i>Enpresaren izena</i>	<i>Sinadura</i>
-------------------------	-----------------



ANEXO Nº I. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. CONTRATO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

I. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1.- Conforme al Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679), la empresa adjudicataria del presente contrato, ostentará la condición de ENCARGADA del tratamiento y, como tal, quedará obligada a tratar los datos de carácter personal a los que debiera acceder durante su ejecución, respecto de los que el AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN ostenta la condición de RESPONSABLE del tratamiento, de acuerdo con la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en cada momento. Dicha obligación estará vigente desde el día del inicio del contrato de servicios hasta el día de su finalización.

2.- El tratamiento de datos personales por parte de la empresa adjudicataria lo será única y exclusivamente para el cumplimiento de los fines objeto de este contrato, y en todo caso, de conformidad con las indicaciones y/o instrucciones dadas por el AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN, pudiendo, además, ser éstas objeto de mayor especificación en un Contrato de Encargo del Tratamiento a suscribir con motivo de la adjudicación, en función de las características del tratamiento.

3.- El tratamiento de datos personales por parte de la empresa ENCARGADA, de acuerdo a las prescripciones técnicas de los pliegos de condiciones, la propuesta técnica que realice la empresa adjudicataria y el contrato de servicios a suscribir, comprenderá las siguientes actividades:

☒	Acceso	☒	Consulta
☒	Recogida	☐	Difusión
☒	Registro	☐	Digitalización
☒	Organización	☒	Utilización
☐	Estructuración	☐	Cotejo
☐	Modificación	☐	Limitación
☒	Conservación	☐	Supresión
☒	Almacenamiento	☐	Destrucción
☒	Extracción	☐	Otros (interconexión, migración...).

4.- Los datos personales tratados por la empresa ENCARGADA, que pone a su disposición la ENTIDAD RESPONSABLE del tratamiento, para poder llevar a cabo las tareas objeto del presente contratos son:

Datos identificativos

☒	Nombre y apellidos
☐	Nº de identificación (DNI/NIF/Nº Residente)
☐	Firma electrónica o rúbrica
☒	Teléfono
☒	Dirección Postal
☒	Correo Electrónico
☐	Tarjeta sanitaria
☐	Nº Seguridad Social /Mutua
☒	Imagen - Voz
☒	Otros

Datos de categorías especiales

☐	Salud
☐	Afiliación sindical
☐	Dato biométrico (huellas y marcas físicas)
☐	Vida sexual / Orientación sexual
☐	Origen racial o etnia
☐	Opiniones políticas



☐	Datos genéticos
☐	Convicciones religiosas o filosóficas
☐	Otros

Datos infracciones

☐	Infracciones penales
☐	Infracciones administrativas

Otros datos

☒	Características personales y sociales
☒	Académicos y profesionales
☒	Empleo y puestos de trabajo
☐	Rendimiento profesional
☐	Solvencia patrimonial y crédito
☐	Económico-financieros
☐	Transacciones
☒	IP, ubicación o movimientos
☐	Evaluación de perfiles (personalidad y comportamiento)
☐	Otros datos relacionados con la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

5.- Las categorías de personas interesadas sobre las que se tratan datos personales por parte de la empresa ENCARGADA, serán: amparados por los seguros.

6.- En el supuesto de que la empresa ENCARGADA del tratamiento recabe directamente de las personas interesadas datos personales para la ejecución del presente contrato, deberá informarles siguiendo las instrucciones de la entidad RESPONSABLE. En todo caso, la empresa ENCARGADA del tratamiento sólo podrá solicitar de las personas interesadas los datos personales mínimos e imprescindibles para la correcta ejecución del contrato.

7.- Los datos personales objeto del tratamiento, pueden ser tratados por la empresa adjudicataria en modo automatizado y no automatizado. Los medios empleados para el tratamiento serán:

☐	Físicos
☐	Informáticos
☒	Mixtos

8.- La empresa adjudicataria quedará obligada a no comunicar, difundir, ceder o transmitir a terceros los datos de carácter personal a los que accediera durante la ejecución del contrato.

En el caso de que la empresa adjudicataria precise la participación de un tercero en el desarrollo de el/los servicio/s, que requiera el acceso a datos personales, el AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN deberá autorizar la subcontratación, previamente y por escrito, para lo cual deberán indicarse el/los servicio/s que se pretende subcontratar e identificarse de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La empresa subcontratada adquirirá la condición de Subencargada del Tratamiento, quedando obligada a cumplir las obligaciones establecidas en este pliego, y debiendo suscribirse entre la empresa adjudicataria y la subcontratada las correspondientes obligaciones contractuales impuestas, en su caso, por el Encargo del Tratamiento. En el caso de incumplimiento de sus obligaciones por parte de la subencargada, la empresa adjudicataria será responsable ante la entidad RESPONSABLE del Tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones de la Subencargada.



9. La empresa adjudicataria quedará obligada a guardar secreto de todos los datos de carácter personal a los que tenga, haya tenido o pueda tener acceso o constancia desde el inicio de la prestación de el/los servicios objeto de esta licitación. Igualmente, deberá custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a la empresa, incluso después de que finalice la prestación de servicios para el AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN.

En este mismo sentido, la empresa adjudicataria quedará obligada a garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan por escrito a respetar la confidencialidad, como establece el artículo 5.1.f) del RGPD. A tal efecto, la empresa adjudicataria se obliga a garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

10. La empresa ENCARGADA del tratamiento no podrá transferir datos a terceros países ajenos al marco del Espacio Económico Europeo, incluyéndose en esta prohibición el almacenamiento de los datos en terceros países ajenos al ámbito de aplicación del RGPD.

No obstante, si la empresa ENCARGADA del tratamiento debiera transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, deberá recabar, salvo prohibición legal o comunicada por la autoridad competente, la autorización previa y por escrito de la entidad RESPONSABLE del tratamiento, facilitando la información necesaria en relación con las garantías adecuadas. En caso de que la transferencia internacional se encuentre sometida a autorización expresa de la autoridad de control, la empresa ENCARGADA del tratamiento se abstendrá de efectuar la misma hasta que la entidad RESPONSABLE del tratamiento comunique la obtención de dicha autorización.

11.- La empresa adjudicataria deberá implantar y adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas adecuadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad se tendrán en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida, o alteración accidental o ilícita de los datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos. En todo caso, deberá adoptar las siguientes medidas técnicas y organizativas:

A. Registro de Actividad: La empresa ENCARGADA del tratamiento deberá poner a disposición de la entidad RESPONSABLE del tratamiento cuando así le sea requerido, el Registro de Actividades de Tratamiento previsto en el artículo 30 del RGPD, que deberá tener forma escrita, pudiendo ser en formato electrónico, y que contendrá:

- el nombre y los datos de contacto de la PERSONA ENCARGADA y de cada RESPONSABLE por cuenta del cual actúe la empresa ENCARGADA, y, en su caso, de la persona delegada de protección de datos;
- la finalidad del tratamiento;
- las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable;
- en su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, la documentación de garantías adecuadas;
- cuando sea posible, una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad a que se refiere el artículo 32, apartado 1.

B. En el marco de las medidas de diligencia debida, la entidad RESPONSABLE del tratamiento podrá solicitar a la empresa ENCARGADA del tratamiento las cuentas anuales elevadas al Registro Mercantil, así como certificados de hallarse al corriente de pago de las cuotas tributarias y de la seguridad social de las empleadas y empleados, o solicitar la autorización para su consulta.

C. En cuanto a las medidas organizativas, la empresa ENCARGADA del tratamiento deberá designar, cuando sea exigible conforme al artículo 37 RGPD, a una persona Delegada de Protección de Datos. Asimismo, una persona responsable de la seguridad de la información canalizará los incidentes de seguridad detectados dando traslado a la entidad RESPONSABLE del tratamiento de acuerdo al procedimiento establecido en el presente contrato. En el supuesto de que no exista obligación de designar una persona Delegada de Protección de Datos, deberá designar, además, a otra empleada o empleado para canalizar, entre otras cuestiones, las reclamaciones de las personas interesadas de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente contrato.

12.- La empresa ENCARGADA del tratamiento conservará y pondrá a disposición de la entidad RESPONSABLE del tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones. Además, manifiesta su compromiso con el deber de colaboración y, sin perjuicio de otras, con la realización de las siguientes actuaciones:

- Un análisis de riesgos del tratamiento de datos personales y, en su caso, la evaluación de impacto.
- La rápida respuesta al ejercicio de derechos de las personas interesadas en materia de protección de datos personales. En el supuesto de que la empresa ENCARGADA del tratamiento reciba una petición por parte de una persona interesada en referencia al ejercicio de sus derechos personales de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad y no ser objeto de decisiones individualizadas, deberá comunicarlo a la entidad RESPONSABLE en el plazo de 24 horas desde su recepción, junto con la información que pueda ser relevante para la adecuada respuesta a la persona solicitante.
- La comunicación de las brechas de seguridad, de acuerdo al procedimiento establecido en el presente contrato.
- Poner a disposición de la entidad RESPONSABLE del tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de la entidad RESPONSABLE o de un tercero que designe.

13.- La empresa ENCARGADA del tratamiento deberá comunicar en el plazo mínimo imprescindible las violaciones de seguridad que afecten a los datos personales a su cargo, facilitando toda la información relevante para la documentación y comunicación de la/s incidencia/s, sin dilaciones indebidas en el plazo de 12 horas desde que se haya producido el incidente. La comunicación se producirá directamente a la persona Responsable de Seguridad de la entidad Responsable del tratamiento.

La empresa ENCARGADA del tratamiento colaborará y asistirá a la entidad RESPONSABLE del tratamiento aportando toda la información que sea necesaria para el cumplimiento del deber de comunicación a las Agencia Vasca de Protección de Datos Personales, así como cualquier otra que fuera requerida por la misma. La información a comunicar por parte de la empresa ENCARGADA del tratamiento será, como mínimo, la siguiente:

- Descripción del evento o incidente de seguridad de los datos personales, valoración de la afectación, gravedad y riesgo para las personas interesadas.
- Descripción de la naturaleza de la violación de seguridad, número de personas afectadas, categorías de datos, registros afectados y formato (papel o electrónico) que ha sufrido la brecha de seguridad.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas por la empresa ENCARGADA del tratamiento tras la detección de la violación de seguridad, para paliar los daños producidos o, en su caso, los potenciales riesgos o efectos perjudiciales para las personas afectadas.



14.- La entidad RESPONSABLE del tratamiento podrá exigir el sometimiento de la empresa ENCARGADA a la realización de actuaciones de verificación de cumplimiento, y cuando sea necesario, a la adopción de medidas correctoras, conforme en todo caso a los requisitos que establezca la entidad RESPONSABLE del tratamiento, cuyos costes correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

15.- En el caso de que la ejecución de el/los servicio/s a prestar por la empresa adjudicataria no implique el tratamiento de datos personales, pero sea necesario el acceso a instalaciones donde se encuentran soportes informatizados y/o documentales que contengan información sometida a la normativa de protección de datos personales, la empresa queda obligada a no hacer ningún uso o tratamiento de aquellos a los que pudiera tener disponibilidad o acceso, siendo responsable de las consecuencias e infracciones que pudieran derivarse de no respetar esta condición.

16.- En el caso de incumplimiento de la normativa de protección de datos vigente en cada momento, la empresa adjudicataria responderá de dichos incumplimientos, eximiendo expresamente al AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN de cualquier responsabilidad dimanante de la ejecución del contrato y de todos los deberes y obligaciones impuestos por la normativa de protección de datos.

17.- La empresa adjudicataria, por ostentar la condición de ENCARGADA del Tratamiento, atenderá, por cuenta del AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN, en su condición de entidad RESPONSABLE del Tratamiento, las solicitudes de ejercicio de derechos ejercidas por las personas interesadas respondiendo a las solicitudes planteadas. En este caso, la empresa ENCARGADA dará cuenta al Delegado de Protección de Datos Personales del AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN de las solicitudes presentadas y las respuestas realizadas.

18.- La empresa ENCARGADA del tratamiento conservará los datos personales objeto del presente contrato mientras se mantenga la vigencia del mismo.

Una vez concluido el contrato, la empresa adjudicataria deberá devolver a la entidad RESPONSABLE del tratamiento los datos personales tratados, independientemente del formato utilizado. Sin perjuicio de que pueda conservar una copia de los mismos, debidamente bloqueada, para responder de las posibles responsabilidades derivadas de la ejecución del presente contrato.

La devolución deberá realizarse en el mismo soporte en la que le fueron remitidos por la entidad RESPONSABLE del tratamiento, procediendo al borrado de los ordenadores donde fueron tratados y a la destrucción segura de los documentos en formato papel.

<i>Nombre de la empresa</i>	<i>Firma</i>
-----------------------------	--------------



II. ERANSKINA SEGURTASUN ESKEMA NAZIONALAREN ARABERAKO KLAUSULA

Kontuan hartuta Segurtasun Eskema Nazionala arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretua betetzeko betebeharra, sektore publiko osoari eta sektore pribatuko erakundeen informazio sistemei aplikatzekoa, aplikatzekoa den araudiaren arabera eta kontratu harreman baten arabera sektore publikoko erakundeei zerbitzuak ematen dizkietenean edo soluzioak ematen dizkietenean horiek beren eskumen eta ahal administratiboez baliatzeko, enpresa lizitatzailerak 311/022 Errege Dekretuaren arabera adierazpena aurkezteko moduan egon behar du, OINARRIZKO kategoriako sistemak direnean, edo 311/2022 Errege Dekretuaren arabera ziurtagiria, ERDI EDO GOI kategorietako sistemak direnean.

Aurretik xedatutakoa eta lizitazioaren xede den zerbitzuak dituen arriskuen analisia oinarri hartuta, enpresa lizitatzailerak dagokiona erakusteko moduan egon beharko duela ezartzen du:

- **Segurtasun Eskema Nazionalaren arabera adierazpena, adierazitako zerbitzuen OINARRIZKO kategoriakoa.**

Era berean, indarrean dagoen adostasuna mantendu behar da kontratuaren bizi-ziklo osoan. Adjudikaziodunak dagokion adostasuna – ziurtagiria galtzen duenean, edo aldi baterako errepikatzen denean, berehala eta bidegabeko atzerapenik gabe jakinarazi beharko dizkio ERAKUNDE KONTRATATZAILEARI, eta hark kontuan hartu beharko du kontratuaren eragina. Era berean, ziurtagiria eguneratu dela jakinaraziko du, 311/2022 Errege Dekretuaren xedapen iragankor bakarreko epe eta betekizunen arabera.

Enpresa lizitatzailerak bere gain hartzen du Segurtasun Eskema Nazionala osorik betetzeko betebeharra, eta bere zerbitzu-emaleek eta hornitzaileek maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuarekin bat etorri behar dute, lizitatzaileraren baldintza berberetan, azpikontratutako lanak egiteko zerbitzuak ematen edo irtenbideak ematen dituzten neurrian.

<i>Enpresaren izena</i>	<i>Sinadura</i>
-------------------------	-----------------



II. ANEXO CLÁUSULA DE CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Teniendo en cuenta la obligación de cumplir con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, de aplicación a todo el sector público y a los sistemas de información de las entidades del sector privado cuando, de acuerdo con la normativa aplicable y en virtud de una relación contractual, presten servicios o provean soluciones a las entidades del sector público para el ejercicio por estas de sus competencias y potestades administrativas, la empresa licitadora debe estar en condiciones de presentar la correspondiente Declaración de Conformidad con el precitado Real decreto 311/022, cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el Real Decreto 311/2022, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA O ALTA.

En base a lo dispuesto anteriormente y al análisis de los riesgos a los que está expuesto el servicio objeto de licitación, **se establece como necesario que la empresa licitadora deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente:**

— **Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, de categoría BÁSICA del/de los servicio/s indicado/s.**

De igual forma, es preciso mantener la conformidad vigente durante todo el ciclo de vida del contrato. Cuando el adjudicatario perdiera la correspondiente conformidad – certificación, o se haya reitado temporalmente la misma, deberá comunicarlos de manera inmediata y sin dilación indebida a la ENTIDAD CONTRATANTE, quien deberá considerar el impacto del contrato, de tal condición. Igualmente comunicará la actualización de la certificación de acuerdo con los plazos y requisitos de la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022.

La empresa licitadora asume su obligación de cumplir plenamente con el Esquema Nacional de Seguridad, y con la necesidad de que sus prestadores y proveedores, dispongan de la correspondiente conformidad con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en los mismos términos que el licitador, en la medida que presten servicios o provean soluciones que así lo requieran para el desarrollo de los trabajos subcontratados.

<i>Nombre de la empresa</i>	<i>Firma</i>
-----------------------------	--------------

