



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

Expediente: 202200858

SUMINISTRO DE 'SISTEMA DE GESTIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE CIUDADANOS'

1. Antecedentes

El Ayuntamiento de Barakaldo en la actualidad consta de cuatro sedes en las que da servicios presenciales a los ciudadanos, estos están situados en

- Casa Consistorial
- Centro Cívico de Gurutzeta-Cruces
- Centro Cívico Clara Campoamor de San Vicente.
- Asistencia Social Zabala, 3BIS

Considerando que un sistema de gestión de colas es necesario por varias razones importantes, especialmente en entornos donde hay un flujo constante de personas que requieren atención o servicios. Aquí hay algunas razones clave por las cuales un sistema de gestión de colas es necesario:

- **Optimización del tiempo:** Un sistema de gestión de colas ayuda a optimizar el tiempo tanto de los ciudadanos como del personal de atención al cliente. Al asignar números de turno o citas, se evita que los ciudadanos esperen en largas filas, lo que les permite utilizar su tiempo de manera más eficiente.
- **Mejora de la experiencia del ciudadano:** La espera en largas filas puede resultar frustrante y desagradable para los ciudadanos. Un sistema de gestión de colas les brinda una experiencia más cómoda y conveniente al proporcionarles información clara sobre cuánto tiempo pueden esperar y en qué orden serán atendidos.
- **Equidad en el servicio:** Con un sistema de gestión de colas, se garantiza que los ciudadanos sean atendidos en el orden en que llegaron, lo que promueve la equidad y evita conflictos o quejas sobre preferencias injustas en la atención.
- **Eficiencia operativa:** Para el Ayuntamiento, un sistema de gestión de colas ayuda a mejorar la eficiencia operativa al reducir los tiempos de espera, optimizar la asignación de recursos y mejorar la planificación del personal.
- **Recopilación de datos:** Al implementar un sistema de gestión de colas, el Ayuntamiento pueden recopilar datos sobre los tiempos de espera, la demanda de servicios y otros indicadores clave de rendimiento. Estos datos pueden ser útiles para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas sobre la gestión de la atención al cliente.
- **Mejora de la imagen del Ayuntamiento:** Ofrecer un proceso de espera más organizado y eficiente puede mejorar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la organización, lo que puede llevar a una mejor reputación y lealtad de los ciudadanos.



En resumen, un sistema de gestión de colas es necesario para mejorar la eficiencia, la experiencia del cliente y la operación general de cualquier organización que maneje un alto volumen de personas que requieren atención o servicios

2. Objeto del contrato

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas para:

- **(capítulo I)** Suministro de los elementos necesarios para implantar un sistema de gestión de colas y de direccionamiento así como los servicios necesarios para la puesta en funcionamiento.
- **(capítulo II)** Los servicios de mantenimiento, actualización y soporte del sistema durante 2 años después del año de garantía del capítulo I.

En las siguientes ubicaciones:

- OFICINA CENTRAL (Casa Consistorial - Herriko Plaza, 1)
- OFICINA DE CRUCES (Centro Cívico de Cruces - Balejo, 4)
- OFICINA DE SAN VICENTE (Centro Cívico Clara Campoamor - Gernikako Arbola, 41)
- OFICINA ACCION SOCIAL (Zaballa 3bis)

3. Características y requerimientos técnicos (capítulo I)

En cada una de las oficinas se suministrarán:

- Un totem-kiosko (pedestal-teclado-pantalla-impresora) para la expedición de tickets.
- Una pantalla informativa, salvo en la Casa Consistorial que dispondrá de 2 pantallas.
- El software necesario para su función.

El Ayuntamiento dispone de toma de suministro eléctrico y datos en las ubicaciones previstas para las pantallas y tótems.

El Ayuntamiento dispone dentro de su plataforma de virtualización de los servidores virtuales necesarios para el software de gestión.

Para la base de datos del sistema, el Ayuntamiento dispone de un SGBD ORACLE 12C, no siendo necesario su utilización, es decir, que el sistema puede utilizar otro SGBD siempre y cuando esté incluido como un software del gestor.

3.1. Totems-Kioskos

Los equipos deberán cumplir **la normativa** vigente respecto a la **accesibilidad**
Decreto 68/2000, de 11 de abril,



4.2.2.9.- Puntos de información.

1.- Los paneles de información, carteles y puntos de información interactivos, además de cumplir las condiciones generales descritas de información para su localización y manipulación, se situarán a una altura que permita, por el tamaño de letra y contraste cromático, la lectura a todo tipo de usuario, teniendo en cuenta las normas específicas para la accesibilidad a la información definidas en el Anejo IV, sobre Accesibilidad en la Comunicación.

2.- Cuando el sistema de información sea interactivo, se instalará en espacios fácilmente localizables y accesibles debiéndose permitir un radio de giro, en el lado frontal de manipulación del elemento interactivo, de 1,80 m. libre de obstáculos.

3.- El teclado se situará a una altura entre 0,90 y 1,20 m. y ligeramente inclinado en el plano horizontal o en el plano vertical, con pequeña repisa de punto de apoyo.

4.- La pantalla se instalará ligeramente inclinada entre 15.º y 30.º a una altura entre 1,00 y 1,40 m. y bien visible también para una persona sentada.

5.- La interacción de los mismos seguirá las normas establecidas en el Anejo IV, sobre Accesibilidad en la Comunicación.

Se recomienda que los elementos manipulables que dispongan de medios informáticos de interacción con el público, cuenten con las adaptaciones precisas que permitan el uso del braille o la conversión en voz y la ampliación de caracteres. (ORD. 561, CAP.XI, Art. 47.5)

Emisora de tickets para admisión de citas, con impresoras en pedestales con teclado o touchscreen.

La pantalla deberá ser de al menos 10".

El totem-kiosko deberá tener la imagen municipal del Ayuntamiento.

3.2. Pantallas Informativas

Dispositivo de emisión de llamadas a tickets y difusión de contenidos digitales.

Deberá de al menos 43".

3.3. Módulos funcionales

Basados en los principios de:

1 Cita previa (web, app, 010)

2a Llegada autoservicio

2b Llegada recepción personalizada

2c Llegada recepción asistida



- 3. en espera
- 4. atendiendo
- 5. encuesta de satisfacción
- 6a supervisión-online, alertas
- 6b supervisión-estadísticas

Recepción

Esta recepción se realiza mediante kioscos de autoservicio en los que se ofrecen los distintos servicios que son atendidos en el centro. En el caso que el ciudadano tenga cita previa, se podrá realizar la identificación y búsqueda de la citas a través de él.

La navegación deberá contener diferentes idiomas, obligatoriamente el euskera y castellano.

Realizará la impresión de los tickets correspondientes

También se realiza el direccionamiento hacia la zona de consultas donde va a recibir la(s) atención(es).

En el ticket que se entrega al ciudadano se incluirá toda información posible de la ubicación de su(s) cita(s), como puede ser el localizador de la cita con el que será llamado el ciudadano, edificio, planta, sala de espera, etc. , dependiendo de la información que el centro quiera incluir. Igualmente se podrá añadir otro tipo de información adicional como fecha y hora de impresión-llegada, tiempo estimado de espera, posesión del ticket en la cola, códigos de barra y mensajes informativos/publicitarios en función del ticket del servicio impreso.

Toda información impresa ha de cumplir la normativa referente al RGPD/LOPD.

Llamada al ciudadano

En el área de espera se informará al ciudadano del puesto/sala/localización donde va a recibir la atención mediante aviso visual y acústico en los monitores instalados para tal fin.

Tanto el contenido como la estructura de los datos mostrados en los monitores debe ser configurable, pudiendo combinar llamadas de ciudadanos con contenido informativo, corporativo, textos, avisos, localización de la zona, etc., adaptándola a la imagen corporativa del Centro.

La solución tendrá módulos de gestión y configuración para el diseño de pantallas y la información a mostrar.

Atendiendo al ciudadano

Puesto de atención o puesto de trabajo web



Es el modulo más común para hacer llamadas y la atención a los ciudadanos. El personal puede realizar la atención desde un mostrador-mesa o desde un dispositivo móvil.

Debe ser el modulo donde el funcionario escoge la oficina en la que esta, el puesto en el que está sentado y el perfil de la llamada.

La llamada se hace desde su puesto de trabajo.

En el caso de ofrecer una aplicación web, deberá ser compatible con los navegadores municipales que utilice en todo momento.

Funciones de llamar al siguiente tickets, guardar llamada (si no hay siguiente se guarda la llamada hasta que venga un ciudadano), ciudadano sin ticket, fin de atención, cerrar la sesión de atención del puesto, retener turno, transferir, no presentado, rellamar, reciclar, notas, etc.

Panel de operaciones

Mostrará la información en tiempo real relativa al estado de colas, servicios y los puestos de atención que atienden en un centro. Se podrán ver gráficas. Sistema de avisos.

Será una herramienta que incluya un conjunto de aplicaciones y tecnologías para almacenar, analizar y proporcionar acceso a los datos generados en todo el recorrido del ciudadano ayuntando a los técnicos municipales de todos los niveles a tomar mejores decisiones de "atención".

Los informes estadísticos se pueden exportar a diferentes formatos, al menos PDF, EXCEL, CSV y HTML.

Estadísticas

Recoge y almacena la información de todas y cada una de las transacciones que se producen en los puestos

Controles de calidad y aplicativos de simulación

Estadísticas sobre los ciudadanos atendidos

Estadísticas sobre el tiempo de espera

Estadísticas sobre el tiempo de atención

Estadísticas sobre número de ciudadanos no atendidos

Obteniendo tipos de información como:

Personas atendidas

Tiempo medio de espera

Tiempo medio de atención

Tickets expedidos

Personas reenviadas



Cantidad de tareas

Comparando meses, años, etc.

Solicitud de cita

En el caso que se oferte, una aplicación de creación de cita para el uso desde el 010 municipal (call center). Deberá disponer de un framework para integración con ella y que el ciudadano pueda reservar su cita.

Arquitectura de la implantación

La solución ofrecerá todas sus prestaciones de modo centralizado, toda la administración, configuración, diseño de superficies y gestión estadística residirán en el(los) servidor(es) que alberga la solución.

La modalidad de despliegue es on-premise.

A la hora de decidir la arquitectura, se debe hacer un estudio previo de los problemas que puedan existir o que existen en la infraestructura de red. La elección de dicha arquitectura debe contribuir a que el sistema tenga una fiabilidad y disponibilidad total de su funcionamiento

En caso de desarrollos web, deberán ser responsive. En todo caso deberán cumplir la normativa vigente de accesibilidad de aplicaciones.

Cartelería

Módulo específico para su gestión.

Integrable

La solución deberá tener todas las capacidades de integración con otras aplicaciones municipales, fundamentales para asegurar que pueda interactuar y funcionar de manera coherente con otros sistemas y aplicaciones. Pudiendo ser:

APIs (RESTfull , SOAP)

Conectores y adaptadores

Integración de datos (ETL, ESB, Servicios de mensajería)

Interoperabilidad

Estas capacidades permiten a una aplicación integrarse de manera eficiente, segura y escalable con otros, lo cual es crucial para el entorno tecnológico moderno donde la colaboración y la interconexión de servicios son esenciales.



4. Características y requerimientos técnicos (capítulo II)

4.1 Trabajos a realizar

La Empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes tareas a nivel general:

- Mantenimiento de los equipos tanto a nivel físico como lógico, la sustitución de los componentes defectuosos necesarios para garantizar la continuidad del servicio, excluyendo la reposición de papel en las impresoras.
- Deberá realizar visitas periódicas (al menos una al mes) de control y de puesta a punto de la máquina.
- Monitorización de la disponibilidad del equipo
- Formación y conocimientos al Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento sobre el sistema (hardware y software) que facilite la transferencia tecnológica.
- Posibles traslados de las oficinas electrónicas que se consideren necesarios por el Ayuntamiento.
- Las maquinas deberán contener todos los componentes, aplicaciones, licencias que aseguren su plena funcionalidad en el contexto del actual sistema de información municipal, sin que ello suponga, en ningún momento, la adquisición por parte del Ayuntamiento de licencias, componentes o aplicaciones adicionales.
- Realizará el conjunto de trabajos necesarios encaminados a conseguir la continuidad del servicio prestado, así como los objetivos fijados en este documento, adecuando la solución proporcionada a la infraestructura hardware y software existente en este Ayuntamiento.
- Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación de los servicios demandados: portes, desplazamientos, dietas, así como cualquier otro gasto necesario serán por cuenta del adjudicatario.
- Servicios de soporte y mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo.
- Modificación de los componentes de los sistemas afectados ante el cumplimiento de legislación que afecte al Ayuntamiento del tipo que sea.
- El Ayuntamiento podrá solicitar la sustitución de cualquiera de los elementos que componen las máquinas por averías repetitivas o frecuentes.
- Modificaciones en los sistemas derivados de evoluciones de las plataformas tecnológicas del Ayuntamiento.

Atención especializada, para incidencias relativas a los sistemas que tienen objeto esta contratación.

Realización de tareas de mantenimiento:

1. Preventivo: orientadas a asegurar que el sistema funciones con máxima eficiencia, evitando paradas imprevistas.
2. Correctivo: orientada a la subsanación inmediata y definitiva de errores detectados en él.
3. Adaptativo: orientado a la adecuación continúa del sistema a las expectativas de sus usuarios por sugerencias o peticiones.
4. Evolutivo: Orientadas a adaptar el sistema a un entorno altamente cambiante.

Actualización de versiones y mejoras, el contratista enviará las nuevas versiones del producto en las que resuelvan errores reportados y que incorporen mejoras o procesos destinados a facilitar la gestión. El adjudicatario deberá proporcionar al menos dos versiones mínimas anuales.



Adaptaciones por cambios en la normativa de aplicación, tanto Estatal como Foral, que así lo exija en el caso de que se publicaran nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento para las Corporaciones Locales, el contratista adaptará las soluciones software correspondientes.

Las versiones/revisiones liberadas incorporarán documentación exacta con la relación a los errores resueltos y el detalle de las funciones implementadas; y no tendrán ningún tipo de cargo económico para el Ayuntamiento de Barakaldo.

Con el fin de facilitar las tareas de mantenimiento y soporte, el contratista indicará un teléfono y personas de contacto técnico.

Tele-mantenimiento ilimitado. Con este medio o el acordado, el contratista establecerá una vía adicional de soporte más rápida y eficaz.

Conexión vía telemática, para la resolución de problemas on-line, se corregirán las incidencias o errores detectados en los productos que componen el sistema que impidan o afecten al uso normal. La prioridad será establecida en función de la importancia o gravedad de la incidencia.

Asistencia telefónica para resolución de dudas, incidencias o eventualidades de carácter simple. El servicio de asistencia deberá estar disponible durante toda la jornada laboral del Ayuntamiento de Barakaldo

Estos trabajos deberán estar disponibles del lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

5. Obligaciones del contratista

Suministros

El contratista entregará los programas ejecutables de las aplicaciones en las sucesivas actualizaciones que se realicen, con el compromiso por parte del Ayuntamiento de Barakaldo de no distribución y el uso de ellos exclusivamente en el ámbito de la entidad.

Documentación

Además de lo anteriormente indicado el contratista deberá entregar a la Sección de Aplicaciones y Proyectos del Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Barakaldo documentación derivada de las sucesivas actualizaciones que se realicen en el sistema, siendo esta:

- manuales de usuario
- gestión de usuarios
- manuales de administración del sistemas
- manual de requerimientos y de instalación
- copias de seguridad y recuperación de la base de datos ó de entornos.
- Documento de requisitos y diseño técnico.

Responsables



El contratista deberá establecer y comunicar al Ayuntamiento los responsables de:

- del sistema
- de las relaciones con el Ayuntamiento para el seguimiento y control de los servicios

Cualquier cambio de los mismos deberá ser comunicado al Ayuntamiento y aceptado por el Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica.

6. Plazo de ejecución

Capítulo I 2 meses desde la formalización del contrato.

Capítulo II 2 años tras el año de garantía del suministro y servicios en el capítulo I

7. Prórrogas

Posibilidad de mutuo acuerdo de prórroga de 1 año.

8. Facturación

La Adjudicaría emitirá una factura, tras el acta de recepción del suministro del capítulo I.

Una vez cumplida la garantía de del objeto del capítulo I, la Adjudicaría podrá emitir facturas mensuales, trimestrales, semestrales o anuales a su elección, siempre que sea a servicio prestado.

9. Actividades del servicio

Se hace necesaria la definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

En todos los casos, para su realización será necesario el registro y control de los asuntos que se tramitará con una aplicación-procedimiento establecida.

Mantenimiento básico



- a) Atención a consultas y soporte técnico
Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas del personal técnico municipal respecto a las aplicaciones objeto del servicio.
- b) Mantenimiento preventivo
Acciones orientadas a la mejora de los servicios desarrollados. Su objetivo es minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad.
- c) 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 los procesos productivos. Los problemas corren por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste para el ayuntamiento de Barakaldo

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 para los cambios de los entornos tecnológicos.
- c) Nuevos desarrollos
Son las tareas de desarrollo incluidas en proyectos de nueva creación.

10. Niveles de servicio

Indicadores de Servicio

Se definen indicadores para cada una de las actividades del servicio objeto:



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

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- **Catalogación caso / Tipo mantenimiento:** atributo que identifica el indicador
- **Tiempos objetivo:** limite 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 un análisis preeliminar
 - 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 calculo 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 periodo.

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

Sus valores son:

- **Bloqueante:** toda aquella incidencia que bloquea el trabajo del usuario impactando gravemente sobre el negocio o la imagen del Ayuntamiento de Barakaldo. Requiere de una intervención inmediata e interrumpida hasta su resolución definitiva y debe ser solucionada en el momento.
- **Critica:** 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 del Ayuntamiento.
- **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 del



ayuntamiento., 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 del Ayuntamiento y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación

La prioridad de las incidencias podrá ser modificada por el Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Barakaldo tras su revisión.

Los niveles de servicio indicados serán objeto de penalización en el caso de incumplimiento durante la ejecución, se especifican en las siguientes tablas.

Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones

Catalogación uso	Tiempo máximo resolución (máximo)	Periodicidad	Objetivo
Importante	4 horas	Mensual	$\geq 95 \%$
Normal	16 horas	Mensual	$\geq 95 \%$

Mantenimiento correctivo (problemas)

Catalogación uso	Tiempo máximo resolución (máximo)	Periodicidad	Objetivo
Bloqueante	2 horas	Mensual	$\geq 95 \%$
Critica	4 horas	Mensual	$\geq 95 \%$
Importante	8 horas	Mensual	$\geq 95 \%$
Normal	16 horas	Mensual	$\geq 95 \%$

Mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo

Catalogación uso	Tiempo máximo resolución (máximo)	Periodicidad	Objetivo
Critica	4 horas	Mensual	$\geq 95 \%$
Importante	16 horas	Mensual	$\geq 90 \%$
Normal	24 horas	Mensual	$\geq 90 \%$



Tipo mantenimiento	Desviación sobre planificación	Periodicidad	Objetivo
Evolutivo / adaptativo	Máximo 15 %	Mensual	$\geq 90 \%$
Nuevo desarrollo	Máximo 15 %	Trimestral	$\geq 90 \%$

Para la obtención de estos indicadores se requiere un mínimo de 25 casos de lo contrario, se acumularan durante los meses que será necesario hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todo el periodo contabilizado.

11. Penalizaciones por incumplimiento del ANS

En los supuestos en que el adjudicatario no cumpla con alguna de las condiciones señaladas anteriormente, el Ayuntamiento podrá imponer las siguientes penalizaciones:

[los indicadores en un % por debajo del objetivo]

Incumplimiento leve [3%]	un 1% del importe anual.
Incumplimiento grave [5%]	un 5% del importe anual.
Incumplimiento muy grave [10%]	un 10% del importe anual.

12. Protección de datos

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento, mediante la suscripción del correspondiente contrato de encargo de tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD, que estipula, entre otros aspectos, que el encargado:



- a) tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;
- b) garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria;
- c) tomará todas las medidas de seguridad necesarias de conformidad con el artículo 32 del RGPD;
- d) respetará las condiciones indicadas en los apartados 2 y 4 del art. 28 del RGPD para recurrir a otro encargado del tratamiento;
- e) asistirá al responsable, teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el RGPD;
- f) ayudará al responsable a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado;
- g) a elección del responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros;
- h) pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable.

13. Condiciones especiales de ejecución

En cumplimiento de lo prescrito en el art. 202 de la LCSP, se establece como condición especial de ejecución de este contrato, el mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del mismo, con condiciones como es el evitar el uso del papel en las comunicaciones que se deban realizar en su ejecución, con el consiguiente ahorro energético y de agua, contribuyéndose con estas condiciones a dar cumplimiento al objetivo que establece el art. 88 de la Ley 272011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.



En Barakaldo,

EL JEFE DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN, SISTEMAS E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA en funciones

Luis Alberto Méndez de Andrés

[Firmado electrónicamente]

Fecha: 2024.06.17 11:36:05 +02'00'

ZKIA./NÚM.
2024/005921

DATA/FECHA
01/07/2024

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA