



GALDAKAOKO UDALAREN “DECIDIM” (ERABAKI.GALDAKAO) PLATAFORMAREN MANTENIMENDU ETA LAGUNTZA ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y APOYO DE LA PLATAFORMA “DECIDIM” (ERABAKI.GALDAKAO) DEL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO

1. Testuingurua. Decidim plataformari buruz.

Parte-hartze demokratikoaren eta ekintza kolektiboaren etorkizunean plataforma digitalak eta prozesu hibridoak ere garatu behar dira, parte hartzeko praktika tradizionalak berritzeko eta digitalekin konbinatzeko.

Software libre, ireki, garden, seguru eta kudeaketa publiko/komunean oinarritutako plataformek soilik eskaintzen dituzte bermeak eskaera horri erantzuteko eta kalitate handiagoko demokraziak eraikitzeke.

Horregatik guztiagatik, Galdakao Udalak oraintsu egin ditu decidim kode irekiko plataformaren berezko zerbitzarietan instalatzeko lanak, uste baitu egokia dela udalbatzak herritarren parte-hartzearen arloan ezarritako helburuak betetzeko.

Plataforma hori erabilgarri eta ikusgai dago erabaki.galdakao.eus-en 2022ko otsailaz geroztik.

2. Kontratuaren xedea

Lizitazioaren xedea da Ruby on Railsen garatutako Decidim plataformaren erabileran laguntzeko eta mantentze-lanak egiteko zerbitzua kontratatzea. Plataforma hori Galdakao komunitatearen esku dago.

1. Contexto. Sobre la plataforma Decidim.

El futuro de la participación democrática y la acción colectiva pasan, también, por el desarrollo de plataformas digitales y procesos híbridos, que renueven las prácticas participativas tradicionales y las combinen con las digitales.

Únicamente plataformas basadas en software libre, abiertas, transparentes, seguras y de gestión pública-común ofrecen garantías a la hora de satisfacer esta demanda y construir democracias de mayor calidad.

Es por todo ello que el Ayuntamiento de Galdakao ha realizado recientemente los trabajos de instalación en servidores propios de la plataforma de código abierto Decidim, por considerarse apropiada para cubrir los objetivos marcados por la corporación municipal en el ámbito de la Participación Ciudadana.

Dicha plataforma está ya operativa y visible en erabaki.galdakao.eus desde febrero de 2022.

2. Objeto del contrato

El objeto de la licitación es la contratación del servicio de mantenimiento y apoyo en el uso de la plataforma Decidim, desarrollada en Ruby on Rails y de código libre, puesta a disposición de la comunidad de





3. Zerbitzuaren irismena

Galdakao.

- Lanek honako hauek hartzen dituzte barne:
 - Argitaratzen den Decidim-eko azken bertsioa instalatzea, halakotzat hartuta Bartzelonako Udalak instalatzen, hedatzen eta eguneratzen duena.
 - Gorabeherak konpontzea, euskarria eta laguntza teknikoa.
 - Monitorizazio bidezko plataformaren funtzionamenduaren prebentzio-zerbitzua.
 - Espazioak eta osagaiak konfiguratzen laguntzea.
 - Plataformaren euskarazko bertsioaren arazoak konpontzeko laguntza zerbitzua (itzulpenak Galdakako udalak egingo ditu eta adjudikaziodunak horiek plataforman ezarriko)
- Galdakako Udalak hardware, sare eta segurtasun-kopien azpiegitura hornituko du, gutxienez 8 kore, 16 RAM Giga eta Ubuntu Server LTS 20.04 diskoko 60 Gigarekin hornitutako zerbitzari bat eskainiz, aurreprodukzioko eta produkzioko plataformak instalatzeko.
- Galdakako Udalak segurtasun-kopia inkrementalen zerbitzua eratuko du, egunero eta astean behin.
- Udal-errolarekin integratzeko zerbitzua dago (Webservice Decidim).
- Galdakako Udalak behar diren baliabideak jarriko ditu erakunde esleipendunaren eskura, korporazioko zerbitzarietan egin beharreko lan guztiak urrunetik egiteko.

3. Alcance del Servicio

- Los trabajos incluyen:
 - Instalación de la última versión que se publique de Decidim, entendiendo como tal la que instala/despliega/actualiza el Ayuntamiento de Barcelona.
 - Resolución de incidencias, soporte y asistencia técnica.
 - Servicio preventivo de funcionamiento de la plataforma mediante monitorización.
 - Apoyo en la configuración de espacios y componentes.
 - Asistencia en la resolución de problemas de traducción de la plataforma al euskera (las traducciones serán realizadas por el Ayuntamiento de Galdakao y la empresa adjudicataria se encargará de aplicarlas)
- La infraestructura de hardware, red y copias de seguridad será provista por el Ayuntamiento de Galdakao que facilitará 1 servidor dedicado con al menos 8 cores y 16 Gigas de RAM y 60 Gigas de espacio en disco con Ubuntu Server LTS 20.04 para la instalación de las plataformas de pre-producción y producción
- El Ayuntamiento de Galdakao configurará un servicio de copias de seguridad incrementales diario y totales semanales.
- Se dispone de servicio de integración con el padrón municipal (Webservice Decidim)
- El Ayuntamiento de Galdakao pondrá al alcance de la entidad adjudicataria los medios necesarios para realizar de forma remota todas las tareas que deban realizarse en los servidores de





la corporación.

3.1 Zerbitzuaren baldintzak

3.1 Condiciones del servicio requeridas

3.1.1.1 Decidimeko segurtasun eta software eguneraketak instalatzea

3.1.1.1 Instalación de actualizaciones de seguridad y software de Decidim

“Decidim” plataforma modularra da, eta Ruby on Rails-en menpeko ingurune batean instalatuta dago. Horregatik, aldizkako eguneratzeak egin behar dira azken segurtasun-eguneratzeak lortzeko eta kode irekiko komunitateak gehitzen dituen funtzionalitate berriez baliatzeko.

La plataforma “Decidim” es de naturaleza modular y es instalada en un entorno de dependencia de Ruby on Rails. Por eso es necesario realizar actualizaciones periódicas para obtener las últimas actualizaciones de seguridad y beneficiarse de las nuevas funcionalidades que se incorporen desde la comunidad de código abierto.

Beharrezko bertsio-instalazio guztiak egingo dira softwarea ahalik eta gehien eguneratuko dela bermatzeko, decidim plataforma eguneratzeko maiztasunaren arabera.

Se realizarán todas las instalaciones de versiones necesarias para garantizar la máxima actualización del software, en función de la frecuencia de actualización de la plataforma Decidim.

Galdakako Udalari argitaratutako hobekuntzen edo bertsio berrien berri emango zaio, eta ziurtatuko da egindako jarduera guztiak bateragarriak direla Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorrekin (DBEO) eta Datu Pertsonalak Babesteko eta eskubide digitala bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan ezarritakoarekin.

Se notificará al Ayuntamiento de Galdakao las mejoras o nuevas versiones publicadas y se asegurará que todas las actividades realizadas sean compatibles con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de su derecho digital

3.1.1.2 Gorabeherak konpontzea, euskarri eta laguntza teknikoa

3.1.1.2 Resolución de incidencias, soporte y asistencia técnica

- Erakunde esleipendunak kontratu honen xede den plataformaren funtzionamendu-akats oro konpondu beharko du.
- Galdakako Udalak antzemandako gorabeherak erakunde esleipendunari helaraziko zaizkio.
- Erakunderen erantzukizuna izango da:

- La entidad adjudicataria deberá resolver cualquier error de funcionamiento de la plataforma objeto de este contrato.
- Las incidencias detectadas por el Ayuntamiento de Galdakao se harán llegar a la entidad adjudicataria.
- Será responsabilidad de la empresa:





- Intzidentzia aztertzea, konponbideak proposatzea, eta hura konpontzeko beharrezkoak diren jarduerak planifikatzea eta gauzatzea.
- Gorabeherak diagnostikatzeko edo konpontzeko beharrezkoak den edozein software edo firmware gauzatzea, instalatzea edo eguneratzea.
- Gorabeheren eskalatzea eta haien jarraipena <https://github.com/decidim/decidim/issues> kode irekiko komunitatean.
- Egindako jarduerak dokumentatu:
 - ✓ Egindako aldaketen deskribapen teknikoa.
 - ✓ Gorabehera konpondu dela egiaztatzen duten proba guztiak.
- Gorabehera bat konpondutzat joko da, baldin eta guztiz dokumentatuta badago eta Galdakako Udalaren oniritzi funtzionala eta teknikoa badu.
- Zerbitzu-mailei buruzko akordioak:
 - Erantzuteko denbora: esleipendunari gorabehera jakinarazten zaionetik erakunde esleipendunak gorabehera konpondu arte igarotako denbora da, ebazteko denbora bete ahal izateko behar diren baliabideak esleitu.
 - Ebazpen-denbora: esleipendunari gorabehera aurreikusitako bidetik jakinarazten zaionetik erakunde esleipendunak gorabehera konpondu eta dokumentatzen duen arte igarotako denbora. Ez dira zenbatuko Galdakako Udaleko teknikariek eta erabiltzaileek esleipendunari oraindik erantzun gabe dioten
- El análisis de la incidencia, propuesta de soluciones, planificación y ejecución de las actuaciones necesarias para su resolución.
- La ejecución, instalación o actualización de cualquier software o firmware que sea necesario para el diagnóstico o resolución de las incidencias.
- El escalado, en su caso, de las incidencias y su seguimiento en la comunidad de código abierto <https://github.com/decidim/decidim/issues>.
- Documentar las actividades realizadas con:
 - ✓ Una descripción técnica de los cambios realizados.
 - ✓ Todas las pruebas realizadas que verifican la resolución de la incidencia.
- Una incidencia se considerará resuelta si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico del Ayuntamiento de Galdakao.
- Acuerdos de niveles de servicio:
 - Tiempo de respuesta: Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al adjudicatario hasta que la empresa adjudicataria asume la resolución de la incidencia asignando los recursos necesarios para poder cumplir el tiempo de resolución.
 - Tiempo de resolución: Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al adjudicatario por el canal previsto hasta que la incidencia queda resuelta y documentada por la empresa adjudicataria. No computarán los períodos de tiempo en los que La entidad adjudicataria está pendiente de respuesta por parte de las





- aldiak.
- Zerbitzu-ordutegia: zerbitzu-mailei buruzko akordioak kontabilizatuko diren ordu-tartea. Kontratu honengatik 8x5 izango da, hau da, jaiegun ez diren astelehenetik ostiralera 9:00etatik 17:00etara. Urtean, gehienez ere, 30 orduko zerbitzua beharko dela aurreikusten da.
 - Gorabeherei erantzuteko denbora gorabeheraren kategoriaren arabera izango da. Gorabehera kritikoak, garrantzitsuak, arinak eta parte-hartze prozesuen euskarri-fasean zehar sortutako gorabeherak bereiziko dira.
 - Gorabehera kritikoak: erabiltzaileen % 100i eragiten die, sistemaren erorketa edo funtzionamendu okerra dela eta. Kasu horretan, erantzuteko gehieneko denbora 5 ordukoa izango da, eta ebaztekoa, berriz, 24 ordukoa.
 - Gorabehera ertainak: hutsegitearen larritasunak sistemako zerbitzu multzo esanguratsu bati eragiten dio. Kasu horretan, erantzuteko gehieneko denbora 6 ordukoa izango da, eta konpontzekoa, 36 ordukoa.
 - Gorabehera arinak: sistemarentzako eragina, arazoa egon arren. Lehentasun txikiagoko ekintzak behar dira. Sistemaren funtzionaltasunean eragin txikia duten akats txikiak. Kasu horretan, erantzuteko gehieneko denbora egun batekoa izango da, eta konpontzekoa, berriz, 7
- personas técnicas y usuarias del Ayuntamiento de Galdakao.
- Horario de servicio: Es el intervalo horario en el que se contabilizarán los acuerdos de niveles de servicio. Por este contrato será de 8x5, es decir, de lunes a viernes no festivos en horario de 9 h a 17 h. Se prevé que se necesite servicio durante un máximo 30 horas anuales.
 - El tiempo de respuesta frente a incidencias dependerá de la categoría de las mismas. Se distinguirán entre incidencias críticas, importantes, leves e incidencias durante la fase de soportes de procesos participativos.
 - Incidencias críticas: Afecta al 100% de las personas usuarias por una caída o mal funcionamiento del sistema. En este caso, el tiempo máximo de respuesta será de 5 horas, y el de resolución de 24 horas.
 - Incidencias moderadas: La severidad del fallo afecta a un conjunto significativo de servicios del sistema. En este caso, el tiempo máximo de respuesta será de 6 horas, y el de resolución de 36 horas.
 - Incidencias leves: impacto para el sistema, aunque exista el problema. Requiere de acciones de menor prioridad. Pequeños fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del sistema. En este caso, el tiempo máximo de respuesta será de 1 día, y el de resolución de 7 días.





egunekoa.

Laburpen taula:

Tabla resumen:

Gorabehera mota / Tipologia de incidencia	Erantzuteko denbora / Tiempo de respuesta *	Konpontzeko denbora / Tiempo de resolución**
Larria / Crítica	5 ordu / horas	24 ordu / horas
Ertaina / Moderada	6 ordu / horas	36 ordu / horas
Arina / Leve	Egunbete / 1 día	7 egun / días

3.1.1.3 Plataformaren funtzionamenduaren prebentzio zerbitzua monitorizazio bidez.

Erakunde esleipendunak modu proaktiboan kudeatu beharko du zerbitzua, gorabeherei aurrea hartuz eta beharrezko hobekuntzak planifikatuz.

3.1.1.3 Servicio preventivo de funcionamiento de la plataforma mediante monitorización.

La entidad adjudicataria deberá gestionar el servicio de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.

3.1.1.4 Konfigurazio-lanetan laguntzea eta zalantzak argitzea.

Erakunde esleipendunak laguntza-zerbitzu bat ere eskaini beharko dio Galdakako Udaleko Partaidetza eta Gardentasun Arloari. Laguntza hori honako hau izango da:

- **Espazioak konfiguratzea:** unean-unean, eta salbuespen gisa, bilerak eskatu ahal izango zaizkio erakunde esleipendunari, espazioak eta osagaiak konfiguratzen laguntzeko, Galdakako Udalak berak proposatutako diseinu-jarraibideei jarraituz.

3.1.1.4 Apoyo en labores de configuración y resolución de dudas.

La entidad adjudicataria deberá también ofrecer un servicio de apoyo al Área de Participación y Transparencia del Ayuntamiento de Galdakao. Este apoyo consistirá en:

- **Configuración de espacios:** puntualmente, y de manera extraordinaria, podrá pedirse a la entidad adjudicataria reuniones para acompañamiento en la configuración de los espacios y componentes siguiendo las pautas de diseño propuestas desde el propio Ayuntamiento de Galdakao.





Erakundek deskontatuko ditu inbertitutako orduak urteko euskarri-ordu guztietatik. Eskaera horiei gehienez ere 7 lanegunetan erantzun beharko zaie.

- **Zalantzak argitzea:** erakunde esleipendunak espazioen eta osagaien konfigurazioari buruzko zalantzak argituko ditu.

Erakundek eskainitako orduak zenbatu beharko ditu, eta urteko laguntza-orduen guztizkotik kendu. Eskaera horiek erantzuteko epe desberdinak izango dituzte, eskatutako laguntzaren premiaren arabera:

- **Premiazkoak ez diren zalantzak argitzea:** larritasun-maila txikiko eskaerak direnean, 72 orduko gehieneko epean erantzun beharko zaie.
- **Premiazko zalantzak argitzea:** premia handiko eskaerak direnean, 24 orduko gehieneko epean erantzun beharko zaie.

La entidad descontará las horas invertidas del total de horas de soporte anual. Dichas peticiones deberán atenderse en un plazo máximo de 7 días laborables.

- **Resolución de dudas:** la empresa adjudicataria resolverá dudas sobre la configuración de espacios y componentes.

La entidad adjudicataria deberá contabilizar las horas dedicadas y restarlas del total de horas de soporte anual. Dichas peticiones deberán tener plazos de respuesta diferentes en función de la urgencia del apoyo requerido:

- **Resolución de dudas poco urgentes:** cuando se trate de peticiones con un nivel bajo de urgencia, éstas deberán atenderse en el plazo máximo de 72 horas.
- **Resolución de dudas urgentes:** Cuando se trate de peticiones con un nivel alto de urgencia, éstas deberán atenderse en el plazo máximo de 24 horas.

Laburpen taula:

Tabla resumen:

Laguntza mota / Tipología de apoyo	Erantzuteko gehieneko denbora / Tiempo máximo de respuesta
Espazioen konfigurazioa / Configuración de espacios	7 lanegun / días laborables
Presakoak ez diren zalantzak erantzutea / Resolución de dudas poco urgentes	72 ordu / horas
Presako zalantzak erantzutea /	24 ordu / horas





Resolución de dudas urgentes	
------------------------------	--

3.2 Datuen babesa

Lizitatzailleek beren eskaintzan adierazi behar dute ea aurreikusita duten zerbitzariak edo horiei lotutako zerbitzuak azpikontratatzeko, bai eta azpikontratisten kaudimen profesional edo teknikoko baldintzen arabera definitutako izena edo erakunde-profila ere.

Datu pertsonalak esleipendunari lagako zaizkio datuak babesteko araudiaren esparruan, baldin eta hori ezinbestekoa bada erakunde esleipendunak kontratuaren xedea bete ahal izateko.

Esleipendunak estatuko eta Europar Batasuneko araudia bete beharko du datuen babesari dagokionez, SPKLren 202. artikulua 1. atalaren azken paragrafoan ezarritakoari kalterik egin gabe.

Kontratua formalizatu aurretik, erakunde esleipendunak adierazpen bat aurkeztu behar du, zerbitzariak non egongo diren eta zerbitzari horiei lotutako zerbitzuak nondik emango diren adierazteko.

Esleipendunak aurreko atalean aipatutako adierazpenean emandako informazioan kontratuaren bizitzan zehar gertatzen den edozein aldaketa jakinarazi beharko du.

Esleipendunak eta bere langileek konfidentzialtasuna gorde beharko dute zerbitzua emateagatik ezagutu dituzten

3.2 Protección de datos

Los licitadores deben indicar en su oferta si tienen previsto subcontratar los servidores o servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica de los subcontratistas a los que se quiera encomendar su realización.

Los datos de carácter personal serán cedidos al adjudicatario en el marco de la normativa reguladora de protección de datos y siempre que ello resulte ineludible para que la empresa adjudicataria pueda cumplir con el objeto del contrato.

La entidad adjudicataria debe someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 de la LCSP.

La entidad adjudicataria debe presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde estarán ubicados los servidores y desde dónde se prestarán los servicios asociados a éstos.

La entidad adjudicataria deberá comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración citada en el apartado anterior.

La entidad adjudicataria y su personal están obligados a guardar confidencialidad respecto a los datos de





datu pertsonalei dagokienez. Betebehar horrek kontratua amaitu ondoren iraungo du, Datu Pertsonalak Babesteari buruzko Lege Organikoarekin bat etorritz.

carácter personal de los que hayan podido tener conocimiento por razón de la prestación del servicio. Esta obligación, de conformidad con la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal, subsistirá después de la finalización del contrato.

Esleipendunak informazioa eta prestakuntza eman beharko dizkie bere langileei, kontratuaren prestazioko zereginak garatzean datuak babesteari dagokionez bete behar dituzten betebeharrei buruz, eta, bereziki, konfidentzialtasun-betebeharretik eratorritakoei buruz. Esleipendunak pertsonalki erantzungo die langileen ez-betetzeengatik izan ditzakeen lege-arau-hausteei.

La entidad adjudicataria tendrá que informar y formar a su personal sobre las obligaciones que en materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas de prestación del contrato y en especial las derivadas del deber de confidencialidad. La entidad adjudicataria responderá personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de su personal trabajador pudiera incurrir.

Esleipendunak datuak babesteko indarrean dagoen araudia errespetatu beharko du.

La entidad adjudicataria tendrá que respetar la normativa vigente en materia de protección de datos.

4. Lizitazioa

4. Licitación

Lizitazioa prozedura irekia erraztua murriztuaren bidez ebatziko da, 14.000 euroko gehieneko zenbatekoarekin, % 21eko BEZa barne hartu gabe. 16.940 €, BEZa barne.

La licitación se resolverá por el procedimiento abierto simplificado sumario por un importe máximo de 14.000 euros, IVA del 21% no incluido. Importe con IVA incluido de 16.940 €.

5. Epeak

5. Plazos

Zerbitzua kontratua formalizatu eta hurrengo egunean hasiko da. Kontratuaren iraupena 2 urtekoa izango da, luzapenik gabe.

El servicio se iniciará al día siguiente de la formalización del contrato. La duración del contrato será de 2 años, no prorrogables.

