

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL ACUERDO MARCO DE ASISTENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y RELACIONADA PARA LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA, ENTIDADES FORALES Y ENTIDADES LOCALES DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA.

1.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO.

El objeto del contrato es:

1. Para la Diputación Foral de Bizkaia (en adelante, DFB) y sus entidades forales: la prestación del servicio de asistencia para el cumplimiento de la normativa en protección de los datos personales y relacionada.
2. Para las entidades locales del territorio histórico de Bizkaia adheridas a la Central de Contratación de la Diputación Foral de Bizkaia:
 - a) La prestación del servicio de asistencia para el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y relacionada.
 - b) Y la prestación del servicio de persona delegada de protección de datos (DPD).

2.- NORMATIVA DE APLICACIÓN.

Principal normativa, guías e informes aplicable para la ejecución del proyecto, entre otras, a destacar:

1. 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, en adelante RGPD).
2. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDyGDD).
3. Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
4. Ley 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos.
5. Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, ENS).
6. Directiva 2022/2555 NIS2.
7. Ley 7/2023, de 29 de junio, de la Agencia Vasca de Ciberseguridad.
8. Guías e informes de las autoridades de control: principalmente, AEPD y AVPD.
9. Guías e informes de organismos competentes: principalmente, CCN-CERT y Cyberzaintza.





3.- SERVICIOS A REALIZAR.

Los servicios por realizar se estructuran en 3 lotes con diferentes niveles de servicios.

Las empresas podrán presentar oferta al lote 1, 2 o 3, pero se adjudicará 1 solo lote a una misma empresa, por lo que las empresas deberán indicar en su proposición económica el orden de preferencia de lotes a los que presenten oferta. Esta limitación se recoge, tanto para procurar una mejor prestación del servicio a la DFB, sus entidades forales y a las entidades locales adheridas; como para garantizar el acceso al contrato a un mayor número de empresas.

Será excepción a esta regla cuando a consecuencia de su aplicación resulta un lote desierto. En este caso, se adjudicará el lote a la empresa con mayor puntuación de los otros 2 lotes, aunque fuera adjudicataria de otro lote de manera preferente.

- 3.1 LOTE 1: SERVICIO DE ASISTENCIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RELACIONADA DE LA DFB Y SUS ENTIDADES FORALES.
- 3.2 LOTE 2: SERVICIO DE ASISTENCIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RELACIONADA Y SERVICIO DE DPD PARA LAS ENTIDADES LOCALES DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA (GRUPO 1).
- 3.3 LOTE 3: SERVICIO DE ASISTENCIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RELACIONADA Y SERVICIO DE DPD PARA LAS ENTIDADES LOCALES DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA (GRUPO 2).

3.1. LOTE 1: SERVICIO DE ASISTENCIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RELACIONADA DE LA DFB Y SUS ENTIDADES FORALES.

Servicio de asistencia. Definición y contenido.

Servicio de asistencia para la DFB (en particular, sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos o unidad orgánica competente en este ámbito) y para sus entidades forales en el cumplimiento de la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT). En particular, el servicio de asistencia incluye la prestación de los siguientes ámbitos de:

- Asesoramiento jurídico, técnico y organizativo.
- Formación.





3.1.1. Asesoramiento jurídico, técnico y organizativo.

El asesoramiento se ejecuta mediante la realización y entre otras, de las siguientes tareas:

1. Resolución de **dudas y consultas** de índole jurídica, organizativa o técnica relacionadas con la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT), entre otras, materia de protección de datos o estrechamente relacionada con la misma, como puede ser, entre otras y a modo de ejemplo, el derecho a la intimidad, honor e imagen, tecnologías o seguridad de la información.
2. Elaboración de **documentación**: informes, plantillas, guías prácticas, protocolos de actuación, procedimientos etc. que se determinen necesarios.
3. Asistencia para la respuesta ante **brechas e incidentes de seguridad**.
4. Revisión, actualización y propuesta de elaboración de **cláusulas o avisos legales**, así como de otros documentos o informes relacionados.
5. Asesoramiento, y elaboración de propuestas de informes y documentación ante posibles **denuncias y procedimientos de infracción** ante las autoridades de control en materia de protección de datos, así como de la documentación que fuese necesaria frente a requerimientos de cualquier tipo solicitados por las autoridades de control en materia de protección de datos.
6. Asesoramiento, y elaboración de propuestas de informes y documentación ante posibles **solicitudes de ejercicios de derechos**.
7. Soporte en los procesos de **análisis de riesgos**. La adjudicataria analizará junto con DFB y sus entidades forales los riesgos del proceso. Se obtendrá un informe de resultados y se establecerá un plan de tratamiento de riesgos para gestionar las tareas que mitiguen los riesgos no asumibles, o en su caso acciones de mejora o correctoras.
8. Soporte en la realización de **evaluaciones de impacto** y elaboración de informe.
9. Soporte en colaboración con la entidad foral Lantik S.A.M.P, para el diseño y despliegue de **medidas de seguridad**, según marco organizativo, marco operacional y medidas de protección que sean de aplicación necesaria al sistema de información, y con el objetivo de garantizar las dimensiones de seguridad (disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad).
10. Revisión, actualización, propuestas de mejora y en su caso, elaboración de actividades de tratamiento del **Registro de Actividades de Tratamiento**.
11. Definición de **procesos** de organización, coordinación, flujogramas con fases, roles y acciones.





12. Revisión, propuestas de mejora y en su caso, elaboración tanto del conjunto de **medidas** relacionadas con la organización global de la **seguridad**, como con las medidas a tomar para proteger la operación del sistema como conjunto integral de componentes y con las medidas centradas en proteger activos concretos, incluyendo la propuesta, revisión y, en su caso, elaboración de los documentos requeridos, o el desarrollo de procedimientos.

13. **Devolución** de información corporativa. Tres meses antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar la devolución de la información corporativa que disponga para la prestación del servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con DFB y la entidad foral para el traspaso de conocimiento; con el fin de que DFB y la entidad foral se pueda hacer cargo de los servicios gestionados durante la vigencia del contrato. Para realizar esta devolución la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- b) Se comprometerá a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio.
- c) Se comprometerá a colaborar activamente para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- d) Verificará que la documentación está actualizada.

La duración de esta fase es de 3 meses, que coincidirá con los últimos del contrato. El inicio de esta fase podría adelantarse, si DFB o la entidad foral lo estima oportuno, de forma que la duración total pudiese incrementarse tanto como fuese necesario.

14. Cualquier **otra cuestión**, no identificada entre las tareas pero que, o bien con motivo del desarrollo del proyecto y en relación con la materia de que se trata, sea planteada por la DFB o por la entidad foral, o bien resulte necesaria para conseguir el óptimo alineamiento y adecuación de la DFB o de la entidad foral respecto al cumplimiento de la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT).

3.1.2. Formación.

La formación se ejecuta mediante labores de diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y devolución de las formaciones. En particular, mediante la realización y entre otras, de las siguientes tareas y fases:

1. **Fase diagnóstico. Identificar** los diferentes colectivos de la DFB y de la entidad foral y con **necesidades** similares en el ámbito de la formación, y de este modo realizar actividades orientadas a las necesidades particulares de estos. Se mencionan algunos ejemplos:
 - a) Plantilla en general.
 - b) Plantilla con necesidades especiales para el desempeño del puesto.
 - c) Personas con roles o perfiles determinados.
 - d) Personal técnico.





e) Altos cargos

f) Nuevas incorporaciones.

2. **Fase planificación.** Desarrollo de un **plan de concienciación**, que incluya por cada uno de los colectivos identificados, detalle de las necesidades de formación y las acciones de concienciación a llevar a cabo para la formación, concienciación, simulacros, píldoras, “webinar”, acciones puntuales, campañas, etc.

Se diseñarán las acciones de concienciación de forma anual adecuándolas al contexto de la situación actual y necesidades concretas que se hayan detectado.

Este plan se modificará, adaptará e incluirá la normativa, informes, guías etc. que se publiquen, entren en vigor o resulten aplicables durante la ejecución del plan, es decir tiene carácter evolutivo.

3. **Fase ejecución.** Concienciar a las personas usuarias y colectivos particulares etc. según la descripción del plan. Los tipos de **acciones de concienciación** que se realizarán anualmente se ajustarán a las siguientes características:

a) Se realizarán sesiones formativas presenciales u *online*, según lo requerido por en cada momento. Deberá llevarse a cabo en modalidades diferentes según el objetivo perseguido en cada caso: charlas *online* o presenciales, píldoras multimedia, juegos, simulacros, concursos, entrenamientos, etc. Material audiovisual (infografías, documentos, etc.).

b) Se realizarán concursos que testen el conocimiento en la materia impartida y que premien a la persona ganadora.

c) Se adaptará al perfil y a las necesidades de los diferentes colectivos, teniendo en cuenta su nivel de conocimiento, su rol y sus funciones dentro de la DFB o la entidad foral.

d) Se incluirán contenidos variados: teóricos y prácticos, basados en normas, estándares y recomendaciones reconocidas, noticias, sucesos, incidentes relevantes, entre otros. O juegos o iniciativas de gamificación para asentar el proceso de concienciación y fomentar la motivación. Se entrenará con supuestos prácticos en la materia impartida para que se adquiriera soltura, se pongan en la situación.

e) Se contará con plataformas y recursos didácticos estimulantes que faciliten el aprendizaje y la evaluación, tales como vídeos, juegos, simulaciones, cuestionarios, etc.

f) Se ofrecerá un soporte técnico, pedagógico y de dinamización permanente, así como un canal de comunicación para resolver dudas y consultas.

g) Se elaborarán FAQ o blogs que permitan compartir las dudas de las personas formadas de la DFB y de la entidad foral. Soporte a consultas para las personas que reciban la formación, de acuerdo con las campañas de formación, concienciación y entrenamientos realizados.





h) Excepcionalmente, en caso de necesidad, se le podrá solicitar la inclusión de acciones específicas.

4. **Fase evaluación.** Evaluación continua y anonimizada de la formación impartida mediante el empleo de indicadores. De la valoración realizada del servicio por cada persona usuaria y colectivos particulares identificados, se extraerán las correspondientes conclusiones para mejorar la formación realizada. Se diseñará un cuadro de mando con indicadores, para realizar el seguimiento del grado de concienciación de todo el personal, colectivos identificados y el progreso de cada uno de estos.
5. **Fase devolución.** Devolución de la información corporativa perteneciente a DFB o a la entidad foral.

3.2. LOTE 2: SERVICIO DE ASISTENCIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RELACIONADA Y SERVICIO DE DPD PARA LAS ENTIDADES LOCALES DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA (GRUPO 1).

Servicio de asistencia para la entidad local en el cumplimiento de la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT). En particular, el servicio de asistencia incluye la prestación de los siguientes ámbitos:

- Asesoramiento jurídico, técnico y organizativo.
- Formación.

3.2.1. Asesoramiento jurídico, técnico y organizativo.

El asesoramiento se ejecuta mediante la realización y entre otras, de las siguientes tareas de los ámbitos de la prestación:

1. Resolución de **dudas y consultas** de índole jurídica, organizativa o técnica relacionadas con la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT), entre otras, materia de protección de datos o estrechamente relacionada con la misma como puede ser, entre otras y a modo de ejemplo, el derecho a la intimidad, honor e imagen, tecnologías o seguridad de la información.
2. Elaboración de **documentación**: informes, plantillas, guías prácticas, protocolos de actuación, procedimientos etc. que se determinen necesarios.
3. Asistencia para la respuesta ante **brechas e incidentes de seguridad**.
4. Revisión, actualización y propuesta de elaboración de **cláusulas o avisos legales**, así como de otros documentos o informes relacionados.
5. Asesoramiento, y elaboración de propuestas de informes y documentación ante posibles **denuncias y procedimientos de infracción** ante las autoridades de control en





materia de protección de datos, así como de la documentación que fuese necesaria frente a requerimientos de cualquier tipo solicitados por las autoridades de control en materia de protección de datos.

6. Asesoramiento, y elaboración de propuestas de informes y documentación ante posibles **solicitudes de ejercicios de derechos**.

7. Soporte en los procesos de **análisis de riesgos**. La adjudicataria analizará junto con la entidad local los riesgos del proceso. Se obtendrá un informe de resultados y se establecerá un plan de tratamiento de riesgos para gestionar las tareas que mitiguen los riesgos no asumibles, o en su caso acciones de mejora o correctoras.

8. Soporte en la realización de **evaluaciones de impacto** y elaboración de informe.

9. Soporte en colaboración con la entidad local para el diseño y despliegue de **medidas de seguridad**, según marco organizativo, marco operacional y medidas de protección que sean de aplicación necesaria al sistema de información, y con el objetivo de garantizar las dimensiones de seguridad (disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad).

10. Revisión, actualización, propuestas de mejora y en su caso, elaboración de actividades de tratamiento del **Registro de Actividades de Tratamiento**.

11. Definición de **procesos** de organización, coordinación, flujogramas con fases, roles y acciones.

12. Revisión, propuestas de mejora y en su caso, elaboración tanto del conjunto de **medidas** relacionadas con la organización global de la **seguridad**, como con las medidas a tomar para proteger la operación del sistema como conjunto integral de componentes y con las medidas centradas en proteger activos concretos, incluyendo la propuesta, revisión y, en su caso, elaboración de los documentos requeridos, o el desarrollo de procedimientos.

13. **Devolución** de información corporativa. Tres meses antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar la devolución de la información corporativa que disponga para la prestación del servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente la entidad local para el traspaso de conocimiento; con el fin de que la entidad local se pueda hacer cargo de los servicios gestionados durante la vigencia del contrato. Para realizar esta devolución la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- b) Se comprometerá a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio.
- c) Se comprometerá a colaborar activamente para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- d) Verificará que la documentación está actualizada.





La duración de esta fase es de 3 meses, que coincidirá con los últimos del contrato. El inicio de esta fase podría adelantarse, si la entidad local lo estima oportuno, de forma que la duración total pudiese incrementarse tanto como fuese necesario.

14. Cualquier **otra cuestión** no identificada entre las tareas pero que o bien con motivo del desarrollo del proyecto y en relación con la materia de que se trata, sea planteada por la entidad local, o bien resulte necesaria para conseguir el óptimo alineamiento y adecuación de la entidad local respecto al cumplimiento de la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT).

3.2.2. Formación.

La formación se ejecuta mediante labores de diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y devolución de las formaciones. En particular, mediante la realización y entre otras, de las siguientes tareas y fases:

1. **Fase diagnóstico. Identificar** los diferentes colectivos de la entidad local y con **necesidades** similares en el ámbito de la formación, y de este modo realizar actividades orientadas a las necesidades particulares de estos. Se mencionan algunos ejemplos:
 - a) Plantilla en general.
 - b) Plantilla con necesidades especiales para el desempeño del puesto.
 - c) Personas con roles o perfiles determinados.
 - d) Personal técnico.
 - e) Altos cargos.
 - f) Nuevas incorporaciones.
2. **Fase planificación.** Desarrollo de un **plan de concienciación**, que incluya por cada uno de los colectivos identificados, y detalle las necesidades de formación y las acciones de concienciación a llevar a cabo para la formación, concienciación, simulacros, píldoras, “webinar”, acciones puntuales, campañas, etc.
Se diseñarán las acciones de concienciación de forma anual adecuándolas al contexto de la situación actual y necesidades concretas que se hayan detectado.
Este plan se modificará, adaptará e incluirá la normativa, informes, guías etc....que se publiquen, entren en vigor o resulten aplicables durante la ejecución del plan, es decir tiene carácter evolutivo.
3. **Fase ejecución.** Concienciar a las personas usuarias y colectivos particulares etc. según la descripción del plan. Los tipos de acciones de concienciación que se realizarán anualmente se ajustarán a las siguientes características:
 - a) Se realizarán sesiones formativas presenciales u *online*, según lo requerido por entidad local en cada momento. Deberá llevarse a cabo en modalidades diferentes según el objetivo perseguido en cada caso: charlas *online* o presenciales, píldoras multimedia,





juegos, simulacros, concursos, entrenamientos, etc. Material audiovisual (infografías, documentos, etc.).

b) Se realizarán concursos que testen el conocimiento en la materia impartida y que premien a la persona ganadora.

c) Se adaptará al perfil y a las necesidades de los diferentes colectivos, teniendo en cuenta su nivel de conocimiento, su rol y sus funciones dentro de la entidad local.

d) Se incluirán contenidos variados: teóricos y prácticos, basados en normas, estándares y recomendaciones reconocidas, noticias, sucesos, incidentes relevantes, entre otros. O juegos o iniciativas de gamificación para asentar el proceso de concienciación y fomentar la motivación. Se entrenará con supuestos prácticos en la materia impartida para que se adquiera soltura, se pongan en la situación.

e) Se contará con plataformas y recursos didácticos estimulantes que faciliten el aprendizaje y la evaluación, tales como vídeos, juegos, simulaciones, cuestionarios, etc.

f) Se ofrecerá un soporte técnico, pedagógico y de dinamización permanente, así como un canal de comunicación para resolver dudas y consultas.

g) Se elaborarán FAQs o blogs que permitan compartir las dudas de las personas formadas de la entidad local. Soporte a consultas para las personas que reciban la formación, de acuerdo con las campañas de formación, concienciación y entrenamientos realizados.

h) Excepcionalmente, en caso de necesidad, la entidad local podrá solicitar la inclusión de acciones específicas.

4. **Fase evaluación.** Evaluación continua y anonimizada de la formación impartida mediante el empleo de indicadores. De la valoración realizada del servicio por cada persona usuaria y colectivos particulares identificados, se extraerán las correspondientes conclusiones para mejorar la formación realizada.
5. **Fase devolución.** Devolución de la información corporativa perteneciente a la entidad local.

3.2.3. Servicio de delegada/o de Protección de Datos (DPD). Definición y contenido.

Las entidades locales deben incorporar una persona DPD de acuerdo con el artículo 37.1. a) del RGPD, por lo tanto, para el cumplimiento de esta obligación normativa se licita el presente servicio, que consistirá en prestar a la entidad local el servicio de delegada/o de protección de datos (en adelante DPD), con las competencias y responsabilidades que la normativa asigna a este rol.

Teniendo en cuenta principalmente las funciones definidas en el art. 39 del RGPD, se determinan las siguientes tareas a realizar como parte del servicio de DPD:

1. Informar y asesorar al responsable o al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento, de las obligaciones del RGPD y demás normativa aplicable en protección de datos personales.





2. Supervisar el cumplimiento del RGPD y demás normativa aplicable en protección de datos personales, y de las políticas del responsable o encargado del tratamiento en dicha materia, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.
3. Ofrecer el asesoramiento que se solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y supervisar su aplicación conforme al art. 35 del RGPD.
4. Cooperar con la autoridad de control.
5. Actuar como punto de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento, incluida la consulta previa del art. 36 del RGPD, y realizar consultas, en su caso, sobre cualquier otro asunto.
6. Elaborar y facilitar a la entidad local una propuesta de designación del rol de delegada/o de Protección de Datos de la entidad y de propuesta de notificación a la autoridad de control (Autoridad vasca de protección de datos), para que en consecuencia y en cumplimiento del art 37.7 RGPD, el responsable o el encargado del tratamiento de la entidad local puedan publicar los datos de contacto del delegado de protección de datos y realizar la comunicación a la autoridad de control.

3.3. LOTE 3: SERVICIO DE ASISTENCIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RELACIONADA Y SERVICIO DE DPD PARA LAS ENTIDADES LOCALES DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE BIZKAIA (GRUPO 2).

Servicio de asistencia para la entidad local en el cumplimiento de la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT). En particular, el servicio de asistencia incluye la prestación de los siguientes ámbitos:

- Asesoramiento jurídico, técnico y organizativo.
- Formación.

3.3.1. Asesoramiento jurídico, técnico y organizativo.

El asesoramiento se ejecuta mediante la realización y entre otras, de las siguientes tareas de los ámbitos de la prestación:

1. Resolución de **dudas y consultas** de índole jurídica, organizativa o técnica relacionadas con la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT), entre otras, materia de protección de datos o estrechamente relacionada con la misma como puede ser, entre otras y a modo de ejemplo, el derecho a la intimidad, honor e imagen, tecnologías o seguridad de la información.
2. Elaboración de **documentación**: informes, plantillas, guías prácticas, protocolos de actuación, procedimientos etc. que se determinen necesarios.
3. Asistencia para la respuesta ante **brechas e incidentes de seguridad**.
4. Revisión, actualización y propuesta de elaboración de **cláusulas o avisos legales**, así como de otros documentos o informes relacionados.





5. Asesoramiento, y elaboración de propuestas de informes y documentación ante posibles **denuncias y procedimientos de infracción** ante las autoridades de control en materia de protección de datos, así como de la documentación que fuese necesaria frente a requerimientos de cualquier tipo solicitados por las autoridades de control en materia de protección de datos.

6. Asesoramiento, y elaboración de propuestas de informes y documentación ante posibles **solicitudes de ejercicios de derechos**.

7. Soporte en los procesos de **análisis de riesgos**. La adjudicataria analizará junto con la entidad local los riesgos del proceso. Se obtendrá un informe de resultados y se establecerá un plan de tratamiento de riesgos para gestionar las tareas que mitiguen los riesgos no asumibles, o en su caso acciones de mejora o correctoras.

8. Soporte en la realización de **evaluaciones de impacto** y elaboración de informe.

9. Soporte en colaboración con la entidad local para el diseño y despliegue de **medidas de seguridad**, según marco organizativo, marco operacional y medidas de protección que sean de aplicación necesaria al sistema de información, y con el objetivo de garantizar las dimensiones de seguridad (disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad).

10. Revisión, actualización, propuestas de mejora y en su caso, elaboración de actividades de tratamiento del **Registro de Actividades de Tratamiento**.

11. Definición de **procesos** de organización, coordinación, flujogramas con fases, roles y acciones.

12. Revisión, propuestas de mejora y en su caso, elaboración tanto del conjunto de **medidas** relacionadas con la organización global de la **seguridad**, como con las medidas a tomar para proteger la operación del sistema como conjunto integral de componentes y con las medidas centradas en proteger activos concretos, incluyendo la propuesta, revisión y, en su caso, elaboración de los documentos requeridos, o el desarrollo de procedimientos.

13. **Devolución** de información corporativa. Tres meses antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar la devolución de la información corporativa que disponga para la prestación del servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente la entidad local para el traspaso de conocimiento; con el fin de que la entidad local se pueda hacer cargo de los servicios gestionados durante la vigencia del contrato. Para realizar esta devolución la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- b) Se comprometerá a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio.





- c) Se comprometerá a colaborar activamente para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- d) Verificará que la documentación está actualizada.

La duración de esta fase es de 3 meses, que coincidirá con los últimos del contrato. El inicio de esta fase podría adelantarse, si la entidad local lo estima oportuno, de forma que la duración total pudiese incrementarse tanto como fuese necesario.

14. Cualquier **otra cuestión** no identificada entre las tareas pero que o bien con motivo del desarrollo del proyecto y en relación con la materia de que se trata, sea planteada por la entidad local, o bien resulte necesaria para conseguir el óptimo alineamiento y adecuación de la entidad local respecto al cumplimiento de la normativa de aplicación (según punto 2 de este PPT).

3.3.2. Formación.

La formación se ejecuta mediante labores de diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y devolución de las formaciones. En particular, mediante la realización y entre otras, de las siguientes tareas y fases:

1. Fase diagnóstico. Identificar los diferentes colectivos de la entidad local y con **necesidades** similares en el ámbito de la formación, y de este modo realizar actividades orientadas a las necesidades particulares de estos. Se mencionan algunos ejemplos:

- a) Plantilla en general.
- b) Plantilla con necesidades especiales para el desempeño del puesto.
- c) Personas con roles o perfiles determinados.
- d) Personal técnico.
- e) Altos cargos.
- f) Nuevas incorporaciones.

2. Fase planificación. Desarrollo de un **plan de concienciación**, que incluya por cada uno de los colectivos identificados, y detalle las necesidades de formación y las acciones de concienciación a llevar a cabo para la formación, concienciación, simulacros, píldoras, “webinar”, acciones puntuales, campañas, etc.

Se diseñarán las acciones de concienciación de forma anual adecuándolas al contexto de la situación actual y necesidades concretas que se hayan detectado.

Este plan se modificará, adaptará e incluirá la normativa, informes, guías etc....que se publiquen, entren en vigor o resulten aplicables durante la ejecución del plan, es decir tiene carácter evolutivo.

3. Fase ejecución. Concienciar a las personas usuarias y colectivos particulares etc. según la descripción del plan. Los tipos de acciones de concienciación que se realizarán anualmente se ajustarán a las siguientes características:





- a) Se realizarán sesiones formativas presenciales u *online*, según lo requerido por entidad local en cada momento. Deberá llevarse a cabo en modalidades diferentes según el objetivo perseguido en cada caso: charlas *online* o presenciales, píldoras multimedia, juegos, simulacros, concursos, entrenamientos, etc. Material audiovisual (infografías, documentos, etc.).
- b) Se realizarán concursos que testen el conocimiento en la materia impartida y que premien a la persona ganadora.
- c) Se adaptará al perfil y a las necesidades de los diferentes colectivos, teniendo en cuenta su nivel de conocimiento, su rol y sus funciones dentro de la entidad local.
- d) Se incluirán contenidos variados: teóricos y prácticos, basados en normas, estándares y recomendaciones reconocidas, noticias, sucesos, incidentes relevantes, entre otros. O juegos o iniciativas de gamificación para asentar el proceso de concienciación y fomentar la motivación. Se entrenará con supuestos prácticos en la materia impartida para que se adquiera soltura, se pongan en la situación.
- e) Se contará con plataformas y recursos didácticos estimulantes que faciliten el aprendizaje y la evaluación, tales como vídeos, juegos, simulaciones, cuestionarios, etc.
- f) Se ofrecerá un soporte técnico, pedagógico y de dinamización permanente, así como un canal de comunicación para resolver dudas y consultas.
- g) Se elaborarán FAQs o blogs que permitan compartir las dudas de las personas formadas de la entidad local. Soporte a consultas para las personas que reciban la formación, de acuerdo con las campañas de formación, concienciación y entrenamientos realizados.
- h) Excepcionalmente, en caso de necesidad, la entidad local podrá solicitar la inclusión de acciones específicas.

4. Fase evaluación. Evaluación continua y anonimizada de la formación impartida mediante el empleo de indicadores. De la valoración realizada del servicio por cada persona usuaria y colectivos particulares identificados, se extraerán las correspondientes conclusiones para mejorar la formación realizada.

5. Fase devolución. Devolución de la información corporativa perteneciente a la entidad local.

3.3.3. Servicio de delegada/o de Protección de Datos (DPD). Definición y contenido.

Las entidades locales deben incorporar una persona DPD de acuerdo con el artículo 37.1. a) del RGPD, por lo tanto, para el cumplimiento de esta obligación normativa se licita el presente servicio, que consistirá en prestar a la entidad local el servicio de delegada/o de protección de datos (en adelante DPD), con las competencias y responsabilidades que la normativa asigna a este rol.

Teniendo en cuenta principalmente las funciones definidas en el art. 39 del RGPD, se determinan las siguientes tareas a realizar como parte del servicio de DPD:





1. Informar y asesorar al responsable o al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento, de las obligaciones del RGPD y demás normativa aplicable en protección de datos personales.
2. Supervisar el cumplimiento del RGPD y demás normativa aplicable en protección de datos personales, y de las políticas del responsable o encargado del tratamiento en dicha materia, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.
3. Ofrecer el asesoramiento que se solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y supervisar su aplicación conforme al art. 35 del RGPD.
4. Cooperar con la autoridad de control.
5. Actuar como punto de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento, incluida la consulta previa del art. 36 del RGPD, y realizar consultas, en su caso, sobre cualquier otro asunto.
6. Elaborar y facilitar a la entidad local una propuesta de designación del rol de delegada/o de Protección de Datos de la entidad y de propuesta de notificación a la autoridad de control (Autoridad vasca de protección de datos), para que en consecuencia y en cumplimiento del art 37.7 RGPD, el responsable o el encargado del tratamiento de la entidad local puedan publicar los datos de contacto del delegado de protección de datos y realizar la comunicación a la autoridad de control.

4.- CONDICIONES GENERALES A CUMPLIR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Las condiciones que se desarrollan a continuación son para cumplimiento por la empresa adjudicataria en ejecución del contrato, y, por tanto, no serán objeto de valoración como parte de las ofertas que se presenten.

4.1. PARA TODOS LOS LOTES.

Asesoramiento jurídico, organizativo y técnico. Desarrollo del servicio.

La prestación del servicio se realizará de manera presencial, telefónica y electrónica a demanda de la DFB, de la entidad foral o de la entidad local, y la empresa adjudicataria garantizará:

1. Asistencia a reuniones internas de seguimiento y de impulso de los trabajos emprendidos. Se deberá garantizar la disponibilidad para acudir a las instalaciones de la DFB o de la entidad foral o de la entidad local en menos de 24 horas para la gestión de situaciones que se determinen urgentes.
2. Preparación y asistencia a reuniones con otros organismos, al objeto de prestar apoyo directo, como asesores jurídicos, a los responsables de la DFB o de la entidad foral o de la entidad local ante dichos organismos.





3. Elaboración de toda la documentación derivada de dichas reuniones, así como el envío de la citada información a la DFB o a la entidad foral o a la entidad local en el formato que se determine.

Formación. Compromiso en las sesiones de formación, que se ajustarán a lo siguiente:

1. Se cumplirán las siguientes fases: diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y devolución de las sesiones de formación, y se cumplirán las tareas u hitos según se identifica y describe en cada fase.
2. Sesiones de formación, que se impartirán en formato **presencial y/u online**, según las indicaciones que se le realicen a la empresa.
3. Mediante la metodología y formato **técnico** que se le indique.
4. Elaboración de **material didáctico**, pudiendo adjuntarse documentación en formato PDF y enlaces a direcciones de internet.
5. Las sesiones de formación serán como **mínimo 4** en el periodo de **ejecución del contrato** y **mínimo 2** en el periodo de ejecución de la **prórroga**.

Compromiso de tiempo de respuesta a las solicitudes de servicios en asesoramiento jurídico, técnico y organizativo, y en el servicio de DPD.

Se adoptará un compromiso de tiempo de respuesta máximo para las solicitudes planteadas en función de su complejidad y criticidad. Como mínimo deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. El tiempo de resolución variará según la naturaleza de la cuestión formulada:
 - a) Complejidad baja: 1 hora desde el establecimiento de contacto efectivo.
 - b) Complejidad media: 1 jornada laboral desde el establecimiento de contacto efectivo.
 - c) Complejidad alta: 5 jornadas laborales desde el establecimiento de contacto efectivo.
2. Para solicitudes de carácter urgente el criterio anterior será sustituido por el siguiente:
 - a) Complejidad baja: 1 hora desde el establecimiento de contacto efectivo.
 - b) Complejidad media: 4 horas desde el establecimiento de contacto efectivo.
 - c) Complejidad alta: 3 jornadas laborales desde el establecimiento de contacto efectivo.





Entregables.

La empresa adjudicataria proporcionará:

1. Un cronograma orientativo para la prestación del servicio, con indicación, entre otros, del calendario de entrega de documentación relativa a la definición de procesos, hitos destacables, y dedicación.
2. Documentación de soporte y material auxiliar para todos los servicios de asistencia definidos y en particular para las sesiones de formación en coordinación con la Sección de asesoramiento jurídico, seguridad de la información y protección de datos, y el Servicio de Formación de la DFB, o con la entidad foral o con la entidad local.
3. Cuanta documentación se le requiera y sea necesaria tales como informes, guías, protocolos etc. indicados en la definición del servicio de asistencia, y siguiendo las indicaciones correspondientes, utilizando la imagen corporativa de la DFB, entidad foral o entidad local que reciba la documentación.
4. El material (escrito, audiovisual etc. según el tipo de formato a entregar) deberá estar redactado con carácter general en euskera y castellano, y a petición de la entidad en un solo idioma.
5. Se facilitará al menos una copia en papel y una copia electrónica en formato electrónico y editable. Cuando la naturaleza del contenido lo permita (inventarios y registros, listados, etc.) se entregarán formatos estructurados (hoja de cálculo, base de datos, etc.) en lugar de documentos de texto, de cara a facilitar su manejo e integración con otras aplicaciones.

4.2 PARA LOS LOTES 2 Y 3.

Servicio de DPD. Entregables.

Como resultado del cumplimiento de sus funciones, la persona DPD entregará a la entidad local:

1. Por cada actuación realizada, un informe que contenga, al menos, el objeto de la actuación (consulta de la entidad, reclamación de persona interesada, de una agencia de control, incidencia, etc.), descripción del asunto tratado, las conclusiones y su fundamento. Se adjuntará cualquier otra información relevante que se haya utilizado durante la actuación.

Si durante la actuación, fuera necesario que la persona DPD accediera a datos de personas interesadas, una vez finalizada la actuación destruirá toda la información que le haya sido entregada (salvo referencias que pueda haber en el informe entregado). La entidad será responsable de conservar la información que sea necesaria.





2. Al finalizar el servicio (o al menos, anualmente) un sumario con las actuaciones solicitadas, finalizadas y pendientes.

5.- PERSPECTIVA DE GÉNERO.

Asimismo, la empresa adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo de lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres. La empresa adjudicataria incluirá en la justificación final de realización de la prestación una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.





ANEXO: “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

- **Finalidad:**

El tratamiento consistirá en la prestación del servicio de asistencia en materia de protección de datos personales a la Diputación Foral de Bizkaia, entidades forales y entidades locales del territorio histórico de Bizkaia:

- Asesoramiento jurídico, técnico y organizativo.
- Formación.

Para proporcionar los servicios establecidos en el pliego, el personal adscrito a las empresas que resulten adjudicatarias puede tratar datos personales. Los datos personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

- **Legitimación del tratamiento:**

1. Art 28 RGPD.
2. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
3. Acuerdo marco de asistencia en el cumplimiento de la normativa de protección de datos y relacionada, para la Diputación Foral de Bizkaia, entidades forales y entidades locales del territorio histórico de Bizkaia.

- **Categorías de datos personales**

Datos identificativos y datos de contacto: nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico, sexo, puesto de trabajo.

- **Descripción de las categorías de personas interesadas:**

- Personas beneficiarias.
- Personas representantes legales.
- Personas trabajadoras.

- **Actividades del tratamiento**

Consulta de datos y copias temporales de datos.





- *Origen de los datos:*

Administración o entidad pública a la que se adjudique el contrato derivado.

Sin./Fdo.: IZASKUN FURONES SIERRA 2024-04-08
LEGE AHOLK.,INFORM.SEGURTAS, ETA DATU BABESA BIDER.ATAL.BUR.
JEFE/A SECCIÓN DE ASESOR.JURÍD., SEGUR.INFORM.Y PROTEC.DATOS

Sin./Fdo.: OIHANE AGUIRREGOITIA MARTINEZ 2024-04-08
GOBERNAM. ONAREN ETA HERRIT.LAGUNTZ. ETA ZERB.DIG.ZUZ.NAG.-REN ZUZENDARI NAGUSIA
DIRECTOR/A GENERAL DE DIR.GEN. BUEN GOBIERNO, ATENCIÓN CIUDADANA Y SERV.DIGITALES

