Pliego de Prescripciones Técnicas para el desarrollo de una solución de procesamiento cualitativo de la atención no presencial a través de tecnologías de inteligencia artificial

03/11/2022

ÍNDICE

1 OBJETO 1

2 ANTECEDENTES 1

3 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 4

4 CONDICIONES PARTICULARES 9

4.1 PENALIZACIONES 9

4.2 PROTECCIÓN DE DATOS 9

4.3 CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 9

4.4 PROPIEDAD INTELECTUAL 10

ANEXO I: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 12

ANEXO II: IDENTIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 18

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación del desarrollo de una solución piloto para el procesamiento cualitativo de la atención no presencial a través de tecnologías de inteligencia artificial. El alcance de dicha solución piloto abarca los servicios de atención no presencial del departamento de Sostenibilidad y Medio Natural y los servicios de atención del proyecto Batuz del departamento de Hacienda y Finanzas.

2 ANTECEDENTES

Zugaztel como Sociedad de la Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB) dedicada principalmente al desarrollo de actividades y soluciones de atención no presencial a la ciudadanía que son realizadas a favor de la Diputación Foral de Bizkaia, Organismos Públicos Forales y Empresas Públicas Forales de la Diputación Foral de Bizkaia, actualmente presta el servicio de atención no presencial para la totalidad de los departamentos, incluidas las entidades forales Garbiker e Instituto Tutelar de Bizkaia.

Dentro de las tareas que desarrollan los agentes de información, adicional a la propia actividad de atención y asistencia a la ciudadanía, ante cada solicitud, se encargan de recopilar una serie de datos que permiten conocer el sentido de la demanda por cada departamento, así como poder planificar mejor las estrategias corporativas de conocimiento y formación de los mismos, con objeto de mejorar la calidad del servicio.

En líneas generales, disponer de información relacional y de análisis que permita la comprensibilidad y favorezca la proactividad de los departamentos de la DFB a la hora de dar respuesta a las necesidades de información de la ciudadanía antes de ser demandadas, tiene como principales objetivos:

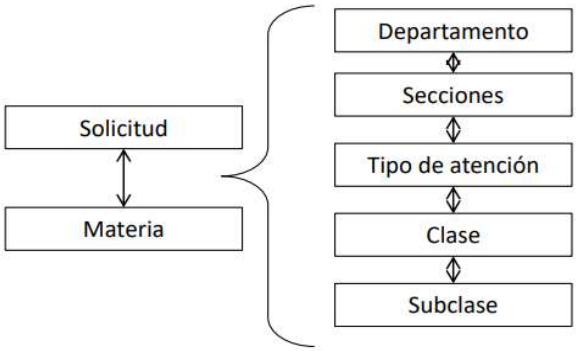
- Conocer la información que solicita la ciudadanía
- Cuantificar los servicios prestados, plazos y dedicaciones en el proceso de prestación de los servicios: número de llamantes, número de solicitudes por llamante, tipos de atención, tiempos de atención, tiempos de espera, llamadas perdidas, escalados, transferencias, etc.
- Mejora continua detectar nuevos tipos de solicitudes o problemáticas comunes que requieran de nuevas soluciones
- Estimar necesidades en base a la información registrada
    - Dimensionamiento, sistemas, formaciones necesarias para la prestación del servicio o campaña
    - Aportar informes e indicadores para la toma de decisiones a todos los niveles, en relación a las necesidades de la ciudadanía

tanto en el ámbito de los propios servicios de atención como en la definición y seguimiento de las políticas públicas

- Impulsar y favorecer el proceso de elaboración y mantenimiento de herramientas y soluciones de gestión del conocimiento

Actualmente, por cada una de las solicitudes recibidas, los agentes de información clasifican las mismas en base a una estructura de tipificación denominada Materia.

Dicha materia está conformada por los siguientes elementos:



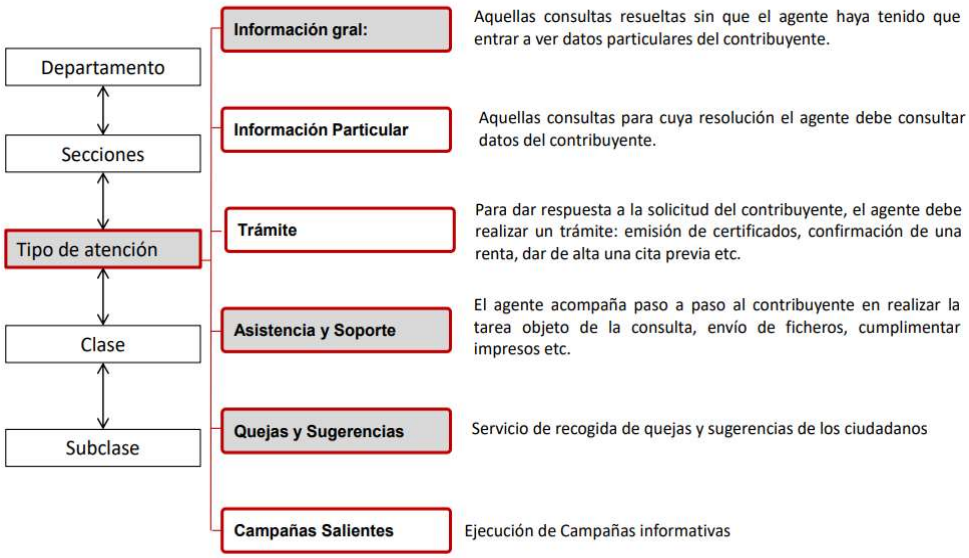
A continuación, se especifica el sentido de cada una de las entidades que conforman la materia:

- Departamento: Determina el ámbito departamental al que se refiere la solicitud



- Sección: Determina la sección al que se refiere la solicitud, dicha entidad suele estar alineada con el nivel organizativo de mismo nombre existente en el orgánico de la DFB.

- Tipo de Atención: Determina la tipología de solicitud que se ha recibido. Cada una de las tipologías dispone de su propio procedimiento de actuación que determina la necesidad de identificación del ciudadano/a, las herramientas de atención a utilizar, el nivel de información al que se debe acceder para poder atender la solicitud, etc.



- Clase/Subclase: Determina la temática de la solicitud. Actualmente está planteado en un esquema de dos campos para poder aportar la granularidad adecuada que se requiere para departamentos como Hacienda y Finanzas y Acción Social con complejidad determinada.

La recopilación de la información de las solicitudes de esta manera, tiene asociadas una serie de cuestiones que penalizan tanto la capacidad del servicio de atención, así como la calidad de la analítica cualitativa obtenida:

- Dedicación de los agentes de información en la categorización de las llamadas de 40 segundos por solicitud, es tiempo que no se dedica a atender solicitudes, por lo que limita la capacidad de atención en 50 minutos diarios por agente de información.
- La subjetividad de los agentes de información en la categorización de las solicitudes puede llegar a implicar ciertas incongruencias o solicitudes mal categorizadas, por lo que la categorización de solicitudes no dejaría de ser un recurso de información estimativo.

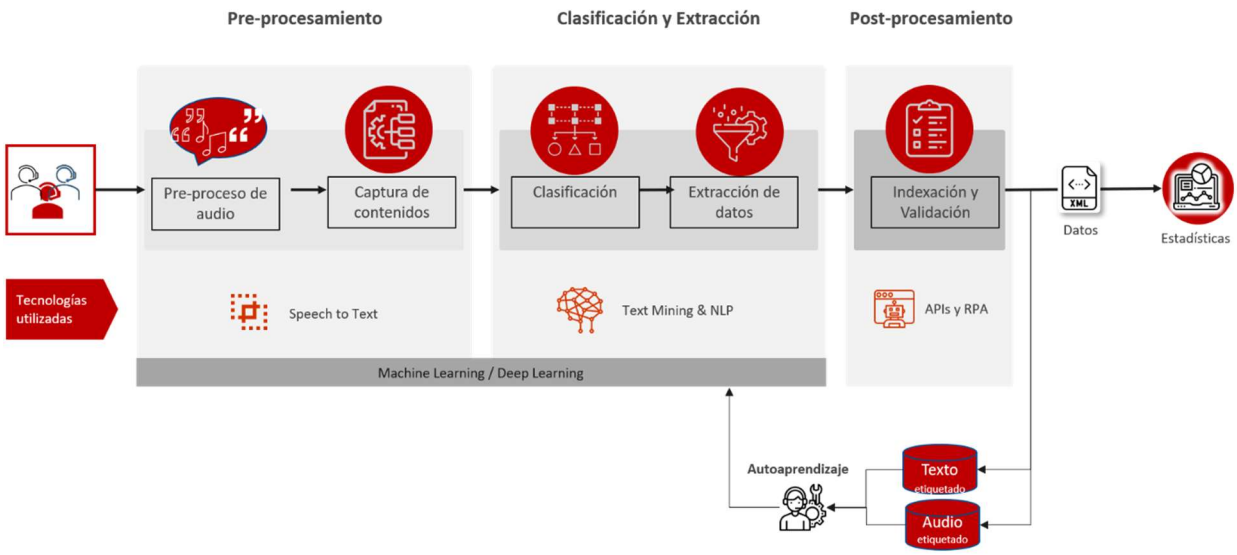
3 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Con objeto de optimizar los recursos de atención disponibles y conseguir una información veraz y objetiva de la demanda actual de los servicios de los departamentos de la DFB, se plantea aplicar soluciones de inteligencia artificial que permitan la obtención de una categorización de las llamadas de forma automática sin necesidad de implicar a agentes de información.

De cara a abordar este proyecto, se plantearía desarrollar una solución con dos ámbitos funcionalmente distintos con objeto de testar tanto la tecnología como los motores de aprendizaje de la solución. Ámbitos que abarcaría el alcance del piloto:

- Procedimientos de atención no presencial de Zugaztel M.P.S.A, correspondientes al Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural
- Procedimientos de atención no presencial de Zugaztel M.P.S.A, correspondientes al proyecto Batuz del Departamento de Hacienda y Finanzas

La forma de proceder del despliegue de los pilotos o del abordaje de la solución de cualquier otro ámbito se plantearía de la siguiente manera:



Fase Preprocesamiento/Aprendizaje:

Haciendo uso del histórico de grabaciones de voz disponible para los ámbitos del piloto existentes obtenidos con el grabador corporativo de Zugaztel y contemplado su tratamiento en los distintos registros de actividad de

tratamiento (RAT) departamentales de la DFB, se tratarían con licenciamiento speech-to-text con objeto de transcribir de voz a texto dicho histórico de atención.

Clasificación y extracción:

Una vez transcrita la información se alimentarían los motores NLP (Natural Language Processing) que estarían configurados con librerías funcionales en función del ámbito de implantación. Este procedimiento permitirá obtener etiquetas clave para cada una de las solicitudes que estarán alineadas con los catálogos de las distintas entidades (Departamento, Sección, Tipo de Solicitud, Clase y Subclase) de las materias de tipificación.

Postprocesamiento:

Con las etiquetas obtenidas se procedería a la indexación de las solicitudes en base al esquema de tipificación utilizado en cada ámbito.

Indicar que durante la fase de despliegue siempre deberá existir una fase de autoaprendizaje y corrección, que se realizará a través de datamining con objeto de mejorar el grado de resolución de los motores NLP para cada ámbito del alcance. Una vez se haya depurado el funcionamiento de la solución NLP para el ámbito de cuestión y la calidad del dato de tipificación de las solicitudes sea el óptimo posible, se dará por concluida la fase de aprendizaje.

La solución a implantar en Zugaztel ha de ser modular, ha de habilitar la transcripción multilingüe, tanto en batch como en tiempo real, ha de basarse en tecnología neuronal de última generación, y ha de soportarse en software libre.

Algunos módulos esperables en la solución propuesta son los siguientes:

- Extracción de audio (desde el archivo audio o video) a un formato único y controlado por el sistema, para uniformizar el procesamiento posterior.
- Segmentación del audio en audios menores (procesamiento y eliminación de silencios) para paralelizar el procesamiento y reducir los tiempos de espera.
- Identificación de las huellas de las personas hablantes para clusterizar las intervenciones por similitud de estas huellas.
- Transcripción (conversión) del audio a texto.
    - Este módulo ha de adaptarse al caso de uso identificando fonema con grafema, previo a la composición de palabras por combinación de grafemas.

    - Este módulo ha de adaptarse al caso de uso identificando el vocabulario específico en procesos de aprendizaje.
- Puntuación del texto previamente transcrito para la dotación del sentido de lectura o de otro procesamiento del texto.
    - Este módulo ha de contemplar las reglas básicas de puntuación de cada idioma objeto.
- Capitalización o detección de entidades, nombres propios u otros, para la escritura de mayúsculas correspondientes y mejora del texto resultante.
    - Este módulo ha de reconocer estructuras gramaticales y nombres diferentes según cada idioma objeto.
- Normalización y codificación correcta, por ejemplo de números de identificación (DNI), teléfonos o cantidades económicas transcritas en modo texto.
- Post-procesado para la generación del formato de salida esperado
    - Algunos formatos habituales: texto plano (a modo de transcripción); subtítulos (segmentando con marcas de tiempo, número máximo de líneas, número de caracteres por línea… según estándares); XML con marcas de tiempo, hablante y confianza de cada palabra; JSON con marcas de tiempo, hablante y confianza de cada palabra.
- Orquestador: módulo de gestión de flujos y de ejecución de módulos según aquéllos, que activará los módulos y los procesos, sea en batch sea online.

La empresa adjudicataria proveerá la solución con el licenciamiento correspondiente, según la propuesta económica que presente.

Por detallar durante las fases de despliegue se requerirá abordar las siguientes tareas de abordaje por cada ámbito (Batuz y Sostenibilidad y Medio Natural):

<u>Análisis:</u>

- Análisis Funcional del proceso, revisión y comprensión de las tipificaciones
- Análisis de los Audios, revisión de contenidos y calidades
- Análisis de los sistemas e integraciones (Base de Datos y Audio)
- Definición Técnica de la solución
- Aprobación de los diseños
- Reserva y disponibilidad de la infraestructura

Desarrollos y configuraciones

- Desarrollo de las integraciones BBDD y biblioteca de Audios
- Desarrollo de las integraciones con SIMREC
- Desarrollo de la aplicación de comparación
- Desarrollo de una aplicación de administración para poder realizar análisis.
- Selección de muestras de N servicios
- Transcripción
- Transcripción manual de dicha muestra
- Generación de nuevos modelos de lenguaje
- Transcripción masiva del archivo de llamadas
- Clasificación de llamadas
- Anotación masiva de textos
- Adaptación de textos anotados a formato
- Training de nuevos modelos de clasificación
- Procesamiento del archivo de transcripciones
- Extracción de entidades nombradas
- Despliegue de la solución de reconocimiento
- Fine tuning de modelos de reconocimiento

Pruebas Integradas

- Definición del plan de pruebas
- Pruebas importación de Audios
- Pruebas extracción de datos
- Pruebas de integración con la BBDD y depósito de los datos de tipificación
- Adaptaciones tras las pruebas y Validación de los resultados



Puesta en producción

- Entrega de manuales de uso
- Entrega de manuales de explotación
- Formación
- Puesta en producción

Como último paso, se procedería al despliegue en producción de la solución para el ámbito funcional en cuestión. Para ello se engancharía la solución de procesamiento a la infraestructura telefónica de atención no presencial para que el procesamiento del ámbito seleccionado se realice en directo (streaming), sin necesidad de hacer uso de grabación de voz alguna.

El alcance de esta solución deberá incluir los costes de consultoría que se requieran para llevar a cabo todas las tareas detalladas durante las fases de despliegue tecnológico, integraciones contempladas y productivización de la solución reflejadas en apartados previos. Además, deberá cubrir todos los costes de licenciamiento (software assurance) Transkit+Deept que se requieren para el despliegue tecnológico por un periodo de dos anualidades y además todos los costes de instalación en la infraestructura de atención no presencial actual deberán estar incluidos en la oferta.

Los equipos técnicos encargados de la instalación deberán aportar la acreditación/certificación adecuada para trabajar con sistemas/infraestructuras similares del mismo fabricante.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 PENALIZACIONES

El plazo máximo estimado para la finalización del desarrollo tecnológico y el despliegue productivo de la solución enfocado a los dos ámbitos indicados será como máximo de 1 año. Aquellos retrasos por causas ajenas a Zugaztel una vez sobrepasado el año desde la firma del contrato se penalizarán de la siguiente manera:

RETRASO	PENALIZACIÓN IMPORTE GLOBAL ADJUDICACIÓN
30 DÍAS NATURALES	2%
60 DÍAS NATURALES	5%
90 DÍAS NATURALES	10%
120 DÍAS NATURALES	20%
150 DÍAS NATURALES	30%
180 DÍAS NATURALES	INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

4.2 PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se obliga a guardar secreto y sigilo sobre la información y documentación proporcionada o confiada a su personal, o que llegue a su conocimiento como consecuencia de la prestación de los servicios a los que hace referencia el presente pliego de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El detalle de los tratamientos de datos personales queda definido en los Anexos.

4.3 CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Zugaztel, facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo a los procedimientos y autorizaciones previas y entregarán la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar dicha información para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la

devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su descarga de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

El adjudicatario deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que se tenga acceso por razón de este trabajo, de acuerdo con la legislación vigente. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados "11.3. Protección de datos personales", "11.4. Tratamiento de datos personales", "11.5. Estipulaciones como persona Encargada de Tratamiento", "11.6. 11.6. Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones" y "11.8. Seguridad de la información" del Pliego de Cláusulas Particulares.

4.4 PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a Zugaztel cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora debe facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.

- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del Proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel y de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del Proyecto.

ANEXO I: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

a. Que ambas partes se encuentran sometidas a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD).

b. Que *Zugaztel, M.P., S.A.* es Responsable del Tratamiento y está vinculado con el Encargado del Tratamiento por una relación contractual.

c. Que, para la prestación de los citados servicios, la entidad/empresa firmante precisa acceder a los datos de los que es responsable el Responsable del Tratamiento.

d. Que, mediante el presente contrato, el Responsable del Tratamiento autoriza a que el Encargado del Tratamiento trate por cuenta del primero los datos personales necesarios e imprescindibles para la prestación contractual indicada en el segundo manifiesto.

e. Que el Responsable del Tratamiento asumirá la responsabilidad de acuerdo con el art. 24 del RGPD y demás disposiciones relativas a funciones y obligaciones del mismo.

f. Que el Encargado del Tratamiento, en cumplimiento del artículo 28 RGPD, afirma contar con las garantías necesarias para garantizar la seguridad de los datos del Responsable del Tratamiento mediante la implementación de las oportunas medidas técnicas y organizativas que establece la vigente normativa de protección de datos.

g. Que en cumplimiento del artículo 28 RGPD ambas partes acuerdan libremente suscribir el presente Contrato de Encargado del Tratamiento con sujeción a las siguientes estipulaciones.

ESTIPULACIONES

PRIMERA. – FINALIDAD

La entidad/empresa firmante acepta y asume por la presente que el acceso a los datos se produce a los **fines exclusivos de la ejecución del contrato principal**, y no podrá aplicarlos ni utilizarlos para otros fines.

Los datos personales a los que la entidad/empresa tenga acceso para el ejercicio de las finalidades anteriormente descritas, son titularidad del Responsable del Tratamiento.

La finalidad del tratamiento, así como los tratamientos que se llevarán a cabo, son los detallados en los Anexos del presente contrato.

SEGUNDA. – OBLIGACIONES DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

La entidad/empresa Encargada del Tratamiento tratará los datos de carácter personal conforme a las **instrucciones** establecidas por el Responsable del Tratamiento prestando las garantías necesarias para **aplicar las medidas técnicas y organizativas adecuadas** a los

efectos de que el tratamiento sea conforme con las exigencias legales y garantizando en todo caso la protección de los derechos de las personas interesadas.

La entidad/empresa Encargada del Tratamiento se compromete a cumplir las obligaciones relativas a la seguridad de los datos personales contenidas en la LOPD-GDD y en el RGPD, especialmente las recogidas en sus artículos 32 a 36.

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Tratar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja durante la ejecución del encargo, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios. Esta obligación tiene carácter esencial a los efectos del art 211.1 letra f Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar ni difundir los datos personales a terceras personas, ni siquiera para su conservación.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del Tratamiento. El Encargado del Tratamiento informará en el plazo de diez (10) días hábiles al Responsable del Tratamiento cuando considere que una instrucción pueda ser contraria a la normativa de protección de datos vigente.
- Llevar, por escrito, un Registro de Actividades de Tratamiento donde se recojan todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable, y que contenga lo establecido en el artículo 30 RGPD.
- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del contrato principal que comporten el tratamiento de datos personales sin autorización expresa del Responsable del Tratamiento, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del Encargado.
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del Encargado del Tratamiento, siendo asimismo deber de este último instruir a las personas que estén bajo su dependencia orgánica y funcional, acerca del deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- Mantener a disposición del Responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior, entre las que se encuentra un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente.

- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Facilitar en el momento de la recogida de los datos, la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el Responsable del Tratamiento antes del inicio de la recogida de los datos
- Asistir al Responsable del Tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos en materia de protección de datos. Las solicitudes que presenten en el ejercicio de sus derechos, las personas afectadas por el tratamiento, se trasladarán a el Responsable del Tratamiento para su resolución.
- Notificar al Responsable del Tratamiento sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.
- Comunicar en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a las personas titulares de los datos, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las mismas.
- Dar apoyo al Responsable del Tratamiento, en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- En virtud de lo dispuesto en el apartado segundo de la disposición adicional primera de la LOPD-GDD, el contratista debe aplicar las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Por tanto, el Encargado del Tratamiento deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de los datos personales a los que tienen acceso, así como de los sistemas de información que traten dichos datos. En particular, se deberán aplicar las medidas correspondientes de las recogidas en el Anexo II del ENS. Las medidas implementadas deberán impedir un uso no autorizado de los datos a los que necesite acceder para la ejecución de las actividades indicadas en la estipulación primera.
- Designar un/a Delegado/a de Protección de Datos en caso de tener obligación legal de hacerlo y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable.
- Poner a disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el Responsable u otro auditor autorizado por el Responsable.
- Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y del deber de responsabilidad activa. Ejemplo: certificados previos sobre el grado de cumplimiento, resultados de auditorías, adhesión a códigos de conducta, etc. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento, toda la información, certificaciones y auditorías realizadas.

- Presentar antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. A lo largo de la vida del contrato, la persona contratista tiene la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca de la información facilitada en la declaración indicada (declaración sobre ubicación de los servidores y localización de prestación de servicios asociados). Estas dos obligaciones tienen carácter esencial a los efectos del art 211.1 letra f Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- La entidad/empresa se compromete a mantener disponibles en sus instalaciones los datos facilitados por el Responsable del Tratamiento durante todo el tiempo de vigencia de la relación jurídica mantenida entre ambos.
- Una vez finalizada la prestación contractual, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo I, a devolver o destruir:
    - Los datos personales a los que haya tenido acceso;
    - Los datos personales generados por la persona contratista por causa del tratamiento;
    - Los soportes y documentos en los que consten cualquiera de estos datos, sin conservar copia alguna.

Salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades. En este último caso, los datos personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

Las presentes estipulaciones y las obligaciones en ellas establecidas, así como las instrucciones del Anexo I constituyen el contrato de Encargo de Tratamiento entre el Responsable y el Encargado del Tratamiento, al que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta o adicional a lo previsto en el contrato principal, y tendrán la misma duración que la prestación contractual objeto del pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

TERCERA. – OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del contrato principal, el Responsable del Tratamiento, pone a disposición de la entidad/empresa Encargada del Tratamiento la información necesaria para llevar a cabo la actividad definida en la estipulación primera del presente contrato.

Las categorías de personas interesadas titulares de los datos, así como las categorías de datos personales que se pondrán a disposición del Encargado del Tratamiento son las que se indican en el Anexo I.

Corresponde al Responsable del Tratamiento:

- Entregar al Encargado los datos que se detallan en el Anexo I del presente contrato.
- Realizar un análisis de riesgo o una evaluación del impacto relativa a la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el Encargado.
- Realizar las consultas previas que corresponda a la Autoridad de Control.
- Cumplir y verificar que el Encargado del Tratamiento cumpla, de forma previa y durante todo el contrato, con las disposiciones del RGPD y la LOPD-GDD.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías. La entidad/empresa que obtenga la condición de Encargada del Tratamiento acepta someterse a todas las actuaciones de control y supervisión que puedan acordarse por el correspondiente órgano auditor del Responsable, al objeto de verificar la adecuada obtención y utilización de la información cedida y del cumplimiento de las condiciones normativas que resulten de aplicación.

CUARTA. – RÉGIMEN DE SUBCONTRATACIONES

Tal y como se ha establecido en la letra e) del a estipulación SEGUNDA del presente Anexo, el Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del contrato principal que comporten el tratamiento de datos personales sin la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del Encargado.

En caso de que el Encargado del Tratamiento pretenda subcontratar con terceras personas la ejecución del contrato principal y la persona subcontratista deba acceder a datos personales, la persona Encargada del Tratamiento lo pondrá en conocimiento previo del Responsable del Tratamiento identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el Responsable decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la subcontratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte de la persona subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este contrato, a las disposiciones del Anexo I y las que en su caso le establezca el Responsable del Tratamiento.
- Que el Encargado del Tratamiento y la persona subcontratista formalicen un contrato de Encargo del Tratamiento en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente, que será puesto a disposición del Responsable del Tratamiento para verificar su existencia y contenido.

El Encargado del Tratamiento informará al Responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al Responsable la oportunidad de otorgar la autorización correspondiente. La no respuesta a dicha solicitud equivale a su oposición.

En caso de que el Encargado del Tratamiento pretenda subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, es obligatorio que con carácter previo indiquen en su oferta, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su

realización. Esta obligación tiene carácter esencial a los efectos del art 211.1 letra f Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

QUINTA. – SOMETIMIENTO A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Por la presente, ambas partes se someten a la normativa en materia de protección de datos (RGPD y LOPD-GDD). Esta normativa constituye régimen jurídico aplicable al expediente contractual y es de obligatorio cumplimiento para el contratista y para el contratante. Por tanto, ambas partes deben respetar y cumplir cuantas obligaciones y estipulaciones se dispongan en la normativa de protección de datos.

Sin perjuicio de lo anterior, también son de cumplimiento obligatorio para ambas partes todas las obligaciones y estipulaciones en materia de protección de datos dispuestas en el presente contrato, así como en el contrato principal.

SEXTA. - INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

La entidad/empresa firmante declara conocer y acepta expresamente que el Responsable del Tratamiento podrá, en cualquier momento y de forma unilateral, revocar los derechos adquiridos mediante este Contrato de Encargado de Tratamiento, si advirtiera que se ha incumplido cualquiera de las obligaciones adquiridas en este documento.

El incumplimiento de las obligaciones, el acceso indebido a la información por usuarios/as no autorizados/as, la asignación de procesos o transacciones no necesarios para la función encomendada, así como la falta de custodia o secreto de la información obtenida, darán lugar a la exigencia de responsabilidades de cualquier índole, incluida la responsabilidad penal, y en concreto las establecidas en el Título IX de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

SÉPTIMA. – DURACIÓN

El presente contrato estará su vigente mientras se mantenga la relación jurídica con el Responsable del Tratamiento

ANEXO II: IDENTIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Datu pertsonalen tratamendua	**Tratamiento de datos personales**
Kontratatutako zerbitzua emateko, Tratamenduaren Eragilea, Tratamenduaren Arduradunaren datu pertsonalak tratatu ditzake. Tratamendu horren deskribapena eranskin hauetan azaltzen da.	Para la prestación del servicio contratado, el Encargado del Tratamiento ha de acceder a datos personales del Responsable del Tratamiento. La descripción y el alcance de dicho tratamiento se detalla en el presente Anexo.
Tratamenduaren arduraduna eta harremanetarako	**Identidad del Responsable del tratamiento y contacto**
Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Saileko Zuzendaritza eta Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Saileko Zuzendaritza, Kale Nagusia 2, 6.a – 48001 Bilbo – Bizkaia.	Dirección del Departamento de Hacienda y finanzas y Dirección del Departamento de Sostenibilidad y medio natural de la Diputación Foral de Bizkaia, Gran Vía 2, 6º – 48001 – Bilbao - Bizkaia.
Tratamenduaren eragilea	**Identidad del Encargado del tratamiento y datos de contacto**
Pertsona kontratista izango da.	Se corresponderá con la *persona contratista*.
Tratamenduaren arduraduneko Datuak Babesteko Oredezkaria	**Persona delegada de Protección de Datos del Responsable del Tratamiento**
	Jefatura de la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos de Diputación Foral de Bizkaia. Gran Vía 2, 6º – 48001 Bilbao
Tratamenduaren helburua	**Finalidad del tratamiento**
Kontratutik eratortzen den datuen tratamendua adieraziko da: • Adimen artifizialeko teknologien bidez arreta ez-presentziala prozesatzeko soluzio kualitatibo bat garatzea	Se indicará el tratamiento de datos que se derive del contrato: • Desarrollo de una solución de procesamiento cualitativo de la atención no presencial a través de tecnologías de inteligencia artificial.
Pertsona interesdunaren eskubideak	**Derechos de la persona interesada**
Interesatuak/eraginpekoak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea du, baita horiek tratatzeko mugak jartzeko edo horren aurka agertzeko ere, eta horretarako: Horrez gainera, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzari erreklamazioa jartzeko.	La persona interesada podrá acceder a sus datos, solicitar su rectificación, su supresión o la limitación de su tratamiento, y oponerse a este presentando un escrito dirigido a: Diputación Foral de Bizkaia. Gran Vía 2, 6º – 48001 Bilbao. La persona interesada dispone igualmente del derecho a reclamar ante la autoridad de control

	pertinente.
Datuen tratamenduaren jarduerak	**Actividades del tratamiento de datos**
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:	El tratamiento de los datos personales comprenderá:

Datuak atzematea		Captura de datos	X
Datuak grabatzea		Grabación de datos	
Datuak egituratzea		Estructuración de datos	X
Datuak aldatzea		Modificación de datos	
Interesdunekin harremanetan jartzea		Puesta en contacto con personas interesadas	
Datuak biltegiratzea		Almacenamiento de datos	
Datuak ateratzea (berreskuratzea)		Extracción de datos (recuperación)	X
Datuak kontsultatzea		Consulta de datos	X
Datuak lagatzea / zabaltzea		Cesión / difusión de datos	
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)		Interconexión (cruce) de datos	
Datuak erkatzea (egiaztatzea)		Cotejo (comprobación) de datos	X
Datuak suntsitzea		Destrucción de datos	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea		Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	
Datuen aldi baterako kopiak egitea		Copias temporales de datos	
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea		Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	
Beste batzuk (zehaztu)		Otros (especificar) Extracción, indexación y validación	X

Tratamenduaren zilegitasuna	**Legitimación del tratamiento**
1. DBEOren 28. art. 2. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa. 3. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua.	1. Art 28 RGPD 2. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. 3. Contrato a formalizar con la entidad contratista.
Datu pertsonalen kategoriak	**Categorías de datos personales**
DATOS IDENTIFICATIVOS:	DATOS IDENTIFICATIVOS:

NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala		D.N.I. /N.I.F. / Documento de Identificación Oficial	X
Izen-abizenak		Nombre y Apellidos	X
Posta-helbidea		Dirección postal	X
Telefonoa		Teléfono	X
Sinadura		Firma	
Nazionalitatea		Nacionalidad	X
Jaioteguna		Fecha Nacimiento	X
Jaioterria		Lugar de nacimiento	X
Adina		Edad	X
Egoera zibila		Estado Civil	X
Helbide elektronikoa		Correo electrónico	X
Sexua		Sexo	X
Gizarte Segurantzako zenbakia		Nº de la Seguridad Social	X
Irudia (argazkiak edo bideoak)		Imagen (Fotografías o videos)	
Soinuak (audio-grabaketak)		Sonidos (Grabaciones de audio)	X
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instragram profilak, besteak beste		Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	
Seme-alaba kopurua		Número de hijos o hijas	X
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)		Características personales (Altura, peso, talla, entre otros)	
Beste batzuk (*zehaztu)*		Otros (*especificar*)	X
BESTE DATU MOTA BATZUK		OTRO TIPO DE DATOS	
Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)		Datos de formación (Títulos, Académicos, diplomas, entre otros)	
Lanbide-esperientzia -edo -historia		Experiencia o Historial profesional	
Lanbidea		Profesión	X
Lanpostua edo lanbide-kategoria		Puesto de trabajo o categoría profesional	X
Lizentziak edo baimenak		Licencias, permisos o autorizaciones	X
Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea		Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros	
Jabetza edo ondasunak		Propiedad o posesiones	X
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruenak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak,		Económicos, Financieros y de Seguros (Datos Bancarios, Cuenta Corriente, Número de Tarjeta, Datos sobre Tributos, Sueldos, Subsidios, entre otros)	X

besteak beste)	
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	
Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste)	
Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak	
Zigor arau-hausteei buruzko datuak	
Beste batzuk (*zehaztu*)	
DATUEN KATEGORIA BEREZIAK (DBEOREN 9. ART)	
Etnia- edo arraza-jatorria	
Iritzi politikoak	
Sinesmen erlijioso edo filosofikoak	
Sindikatu-afiliazioa	
Datu genetikoak	
Pertsona fisiko bat adiera bakarrean identifikatzera bideratutako datu biometrikoak	
Osasunari buruzko datuak	
Sexu-bizitzari edo sexu-joerei buruzko datuak	

Datos de información comercial (Actividades, Negocios, entre otros)	X
Datos de transacciones (Bienes o servicios ofertados por la persona interesada, bienes o servicios recibidos por la persona interesada, entre otros)	X
Datos sobre infracciones administrativas	X
Datos sobre infracciones penales	
Otros (*especificar*) Relativos al trámite	X
CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS (ART. 9 RGPD)	
Origen étnico o racial	
Opiniones políticas	
Convicciones religiosas o filosóficas	
Afiliación sindical	
Datos genéticos	
Datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física	
Datos relativos a la salud	
Datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual	

Pertsona interesdunen kategorien deskribapena	**Descripción de las categorías de personas interesadas**

Herritarrak		Ciudadanía	X
Adingabeak *(14 urte, DBEDBLOren 7. art)*		Menores *(14 años, art 7 LOPDGDD)*	X
65 urtetik gorako pertsonak		Personas mayores de 65 años	X
Egoiliarrak		Personas Residentes	X
Bezeroak		Personas Clientes	X
Hornitzaileak		Personas Proveedoras	X
Atxikitako pertsonak edo kideak		Personas Asociadas o Miembros	
Jabeak edo errentariak		Personas Propietarias o Arrendatarias	X
Ikasleak		Personas Estudiantes	
Legezko ordezkariak		Personas Representantes Legales	X
Harremanetarako pertsonak		Personas de Contacto	X
Eskatzaileak		Personas Solicitantes	X
Onuradunak		Personas Beneficiarias	X
Langileak		Personas Trabajadoras	X
Enplegu-eskatzaileak		Personas Demandantes de Empleo	
Kargu publikoa duten pertsonak		Personas con Cargos Públicos	

Datuen hartzaileak	Personas destinatarias de los datos
"Ez da datu pertsonalak lagatzeko aukera aurreikusten".	*"No se contempla la posibilidad de cesión de datos personales".*
Datuak kontserbatzeko epea	**Plazo de conservación de los datos**
Kontratuaren egikaritzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere berme-epean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko betebeharrak bete.	Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la ejecución del contrato, extensión durante su plazo de garantía y posterior cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea	**Disposición de los datos al terminar el tratamiento de datos**
Tratamendua amaitzen denean, *pertsona kontratistak* honako hauek egin beharko ditu Datuak suntsitzea, prestazioa eman ondoren. Suntsitu ostean, *pertsona kontratistak* suntsitu egin dituela ziurtatu beharko du idatziz eta	Una vez finalice el tratamiento, la persona contratista debe: Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, la persona contratista debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar

tratamenduaren arduradunari eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, *pertsona kontratistak* kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.	el certificado a la persona responsable del tratamiento. No obstante, la persona contratista puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
Segurtasun neurri teknikoen eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra	**Descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad**
Informazio-sistemen kategorizazioa eta segurtasun-neurrien ezarpena, Segurtasunerako Eskema Nazionala Administrazio Elektronikoaren eremuan arautzen duen 3/2010 Errege Dekretuaren arabera. MAILA ERTAINA	Categorización de sistemas de información y aplicación de medidas de seguridad de acuerdo al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. NIVEL MEDIO

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua
48015 BILBO (Bizkaia)
Tel - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
mailto:erosketakzugaztel@bizkaia.eus
http://zugaztel.bizkaia.eus

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*