# Zehaztapen Teknikoen Plegua, adimen artifizialeko teknologien bidez arreta ez-presentziala kualitatiboki prozesatzeko soluzio bat garatzeko

2022/11/03

AURKIBIDEA

**1 XEDEA** ..... 3

**2 AURREKARIAK** ..... 3

**3 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK** ..... 5

**4 BALDINTZA BEREZIAK** ..... 9

4.1 ZIGORRAK ..... 9

4.2 DATUEN BABESA ..... 10

4.3 SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK ..... 10

4.4 JABETZA INTELEKTUALA ..... 11

I.ERANSKINA: DATU PERTSONALAK BABESTEA ..... 12

II.ERANSKINA: DATU PERTSONALEN TRATAMENDUA IDENTIFIKATZEA ..... 17

# 1 XEDEA

Plegu honen xedea da xedea da adimen artifizialeko teknologien bidez arreta ez-presentziala kualitatiboki prozesatzeko soluzio pilotu baten hornidura kontratatzea. Soluzio pilotu horren irismenak barne hartzen ditu Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailaren arreta ez-presentzialeko zerbitzuak eta Ogasun eta Finantza Sailaren Batuz proiektuko arreta-zerbitzuak.

# 2 AURREKARIAK

Zugaztelek, Bizkaiko Foru Aldundiaren sozietate gisa (aurrerantzean BFA), arreta ez-presentzialeko jarduerak eta konponbideak garatzen ditu batez ere herritarrentzat, eta Bizkaiko Foru Aldundiaren, foru-erakunde publikoen eta Bizkaiko Foru Aldundiaren foru-enpresa publikoen alde egiten ditu. Gaur egun, arreta ez-presentzialeko zerbitzua ematen die sail guztiei, Garbiker eta Bizkaiko Tutoretza Erakundea barne.

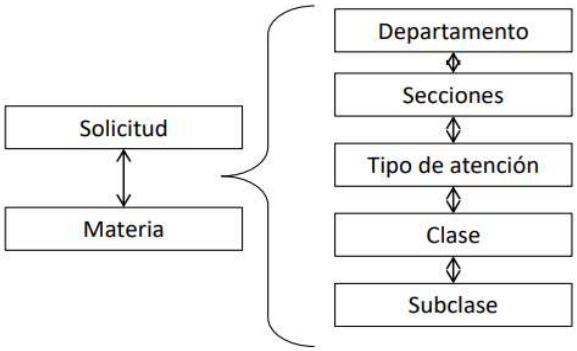
Informazio-agenteek garatzen dituzten zereginen barruan, hau da, herritarrei arreta eta laguntza emateko jardueraz gain, eskaera bakoitzaren aurrean hainbat datu biltzen dituzte, sail bakoitzak zer eskatzen duen jakiteko, bai eta horien ezagutza- eta prestakuntza-estrategia korporatiboak hobeto planifikatu ahal izateko ere, zerbitzuaren kalitatea hobetze aldera.

Oro har, BFAko sailen ulergarritasuna eta proaktibitatea ahalbidetuko duen harreman- eta azterketa-informazioa izatea, herritarrek eskatu aurretik dituzten informazio-premiei erantzuteko orduan, haren helburu nagusiak honakoak dira:

- Herritarrek eskatzen duten informazioa ezagutzea
- Zerbitzuak emateko prozesuan emandako zerbitzuak, epeak eta dedikazioak kuantifikatzea: deitzaileen kopurua, deitzaile bakoitzeko eskaera-kopurua, arreta-motak, arreta-denborak, itxaronaldiak, dei galduak, eskalatuak, transferentziak, etab.
- Etengabeko hobekuntza, konponbide berriak behar dituzten eskaera mota berriak edo arazo komunak hautemateko
- Erregistratutako informazioaren arabera beharrak zenbatestea
    - Zerbitzua edo kanpaina emateko beharrezko neurriak, sistemak eta prestakuntzak
    - Maila guztietan erabakiak hartzeko txostenak eta adierazleak ematea, herritarren beharrei dagokienez, bai arreta-zerbitzuen eremuan, bai politika publikoen definizioan eta jarraipenean
- Ezagutza kudeatzeko tresnak eta irtenbideak lantzeko eta mantentzeko prozesua bultzatzea eta erraztea

Gaur egun, jasotako eskaera bakoitzeko, informazio-agenteek Gaia izeneko tipifikazio-egitura baten arabera sailkatzen dituzte.

Ikasgai hori elementu hauek osatzen dute:

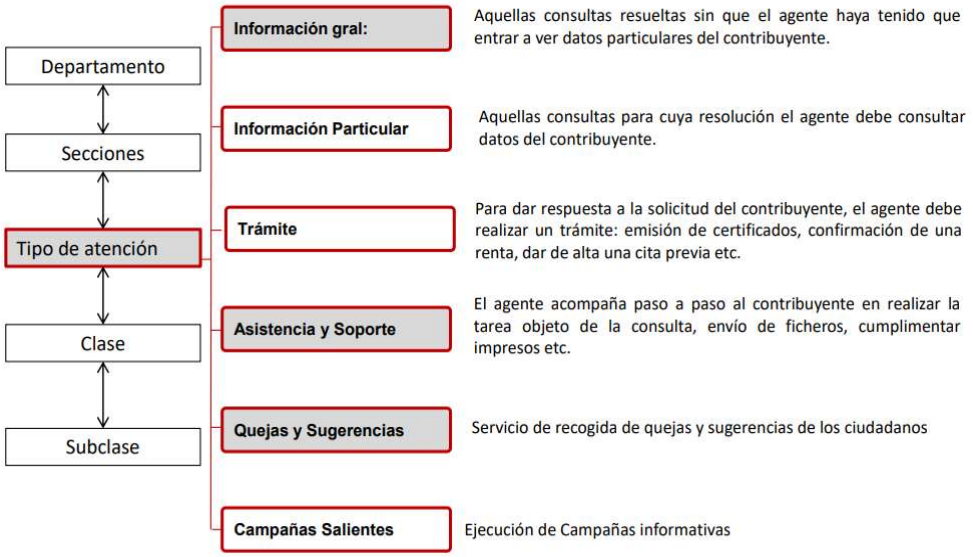



Ondoren, gaia osatzen duten erakundeetako bakoitzaren zentzua zehazten da:

- Saila: Eskabidean aipatzen den sailaren eremua zehazten du




- Atala: Eskabideari dagokion atala zehazten du; erakunde hori BFAren organikoan dagoen izen bereko antolaketa-mailarekin lerrokatuta egon ohi da.
- Arreta maila: Jaso den eskaeraren tipologia zehazten du. Tipologia bakoitzak bere jarduketa-prozedura du, eta horrek zehazten du herritarra identifikatzeko beharra, erabili beharreko arreta-tresnak, eskaerari erantzun ahal izateko eskuratu behar den informazio-maila, eta abar.




- Mota/Azpimota: Eskaeraren gaia zehazten du. Gaur egun, bi eremutako eskema batean planteatzen da, Ogasuna eta Finantzak eta Gizarte Ekintza bezalako sailetarako behar den granularitate egokia eman ahal izateko.

Eskaeren informazioa horrela biltzeak zenbait gai ditu lotuta, arreta-zerbitzuaren gaitasuna eta lortutako analitika kualitatiboaren kalitatea zigortzen dutenak:

- Informazio-agenteek eskaera bakoitzeko 40 segundoko deien kategorizazioan ematen duten denbora ez da eskaerei erantzuten ematen; beraz, informazio-agente bakoitzak egunean 50 minutuko arreta-gaitasuna baino ez du.
- Eskaeren kategorizazioan informazio-agenteen subjektibotasunak gaizki kategorizatutako zenbait inkongruentzia edo eskaera ekar ditzake, eta, beraz, eskaeren kategorizazioa ez litzateke izango gutxi gorabeherako informazio-baliabide bat.

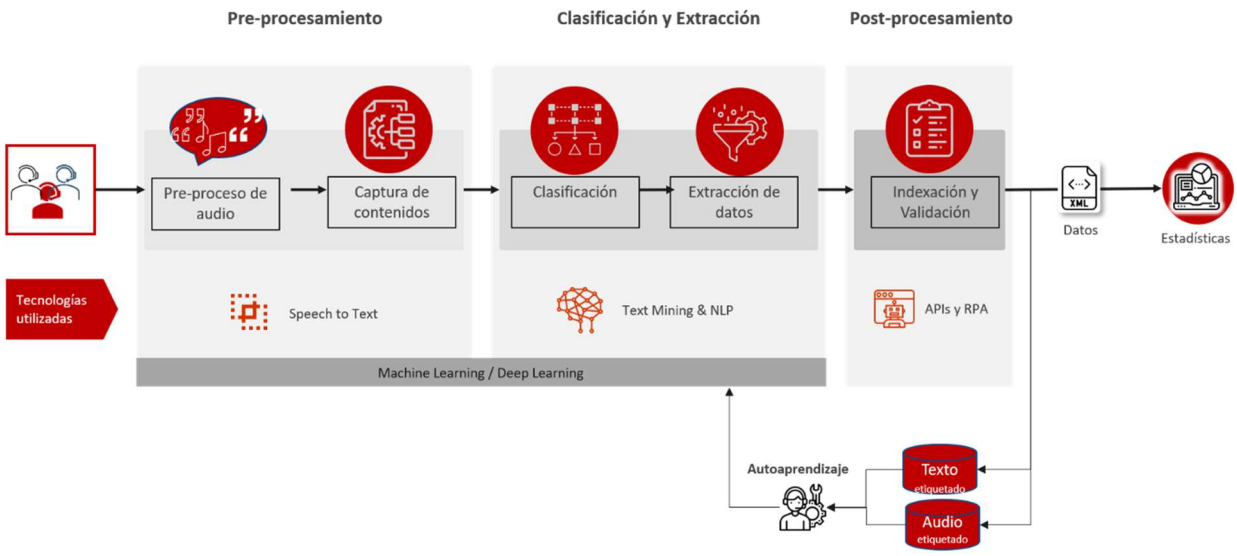
## 3 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Erabilgarri dauden arreta-baliabideak optimizatzeko eta BFAko sailetako zerbitzuen egungo eskariari buruzko informazio egiazkoa eta objektiboa lortzeko, adimen artifizialeko soluzioak aplikatzea planteatzen da, deien kategorizazioa automatikoki lortzeko, informazio-agenteak inplikatu beharrik gabe.

Proiektu horri ekiteko, funtzionalki desberdinak diren bi eremu dituen soluzio bat garatzea planteatuko litzateke, bai teknologia bai konponbidea ikasteko motorrak testatzeko. Pilotuaren irismena hartuko luketen eremuak:

- Zugaztel M.P.S.A.ren arreta ez-presentzialeko prozedurak, Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailari dagozkionak
- Zugaztel M.P.S.Aren arreta ez-presentzialeko prozedurak, Ogasun eta Finantza Sailaren Batuz proiektuari dagozkionak

Pilotuak hedatzeko edo beste edozein eremutako soluzioari ekiteko modua honela planteatuko litzateke:




Aurreprozesatzeko/ikasteko fasea:

Zugaztelen grabatzaile korporatiboarekin pilotuaren esparruetarako eskuragarri dauden ahots-grabazioen historikoa erabiliz, eta BFAren sailetako tratamendu-jarduerako erregistroetan horien tratamendua kontuan hartuta, speech-to-text lizentziamenduarekin tratatuko lirateke, arreta-historiko hori hitzez hitz transkribatzeko.

Sailkapena eta erauzketa:

Informazioa transkribatu ondoren, NLP motorrak (Natural Language Processing) elikatuko lirateke. Horiek liburutegi funtzionalekin konfiguratuta egongo lirateke, ezarpen-eremuaren arabera. Prozedura horri esker, funtsezko etiketak lortu ahal izango dira tipifikazio-gaietako erakundeen katalogoekin (saila, atala, eskaera-mota, klasea eta azpiklasea) lerrokatuta egongo diren eskabide bakoitzerako.

Prozesatze ondokoa:

Lortutako etiketekin, eskaerak indexatu egingo lirateke, eremu bakoitzean erabilitako tipifikazio-eskemaren arabera.

Adierazi behar da hedapen-fasean autoikaskuntza- eta zuzenketa-fase bat egon beharko dela beti, eta fase hori datamining bidez egingo dela, NLP motorren bereizmen-maila hobetzeko irismenaren eremu bakoitzerako. Behin NLP

soluzioaren funtzionamendua arazo-eremurako eta eskaeren tipifikazio-datuaren kalitatea ahalik eta onena denean, ikaskuntza-fasea amaitutzat emango da.

Zugaztelen ezarri beharreko soluzioak modularra izan behar du, transkripzio eleanitza gaitu behar du, batchean zein denbora errealean, azken belaunaldiko teknologia neuronalean oinarritu behar da, eta software librean oinarritu behar da.

Proposatutako soluzioan espero daitezkeen modulu batzuk honako hauek dira:

- Audioa ateratzea (audio edo bideo fitxategitik) sistemak kontrolatutako formatu bakar batera, ondorengo prozesamendua uniformizatzeko.
- Audioa audio txikietan segmentatzea (prozesatzea eta isiluneak ezabatzea), prozesamendua paralelizatzeko eta itxaronaldiak murrizteko.
- Hiztunen aztarnak identifikatzea, hatz-marka horien antzekotasunagatik esku-hartzeak klusterizatzeko.
- Audiotik testurako transkripzioa (bihurketa).
    - Modulu hau erabilera-kasura egokitu behar da grafemarekin fonema identifikatuz, grafemak konbinatuz hitzak osatu aurretik.
    - Modulu honek erabilera-kasura egokitu behar du, eta ikaskuntza-prozesuetako hiztegi espezifikoa identifikatu behar du.
- Aurrez transkribatutako testuaren puntuazioa, testuaren irakurketa-zentzua edo beste prozesamendu bat emateko.
    - Modulu honek xede den hizkuntza bakoitzaren oinarrizko puntuazio-arauak jaso behar ditu.
- Erakundeak, izen propioak edo bestelakoak kapitalizatzea edo hautematea, dagozkion letra larriak idazteko, eta ondoriozko testua hobetzea.
    - Modulu honek egitura gramatikalak eta izen desberdinak ezagutu behar ditu, xede den hizkuntza bakoitzaren arabera.
- Normalizazioa eta kodetze zuzena, adibidez, identifikazio-zenbakiak (NAN), telefonoak edo testu moduan transkribatutako diru-kopuruak.
- Post-prozesatua, espero den irteera-formatua sortzeko
    - Ohiko formatu batzuk: testu laua (transkripzio gisa); azpitituluak (denbora-markekin segmentatuz, lerro-kopuru maximoa, karaktere-kopurua lerroko estandarren arabera); XML, denbora-markekin, hiztunarekin eta hitz bakoitzaren konfiantzarekin; JSON, denbora-markekin, hiztunarekin eta hitz bakoitzaren konfiantzarekin.
- Orkestratzailea: fluxuak kudeatzeko eta moduluak gauzatzeko modulua, moduluak eta prozesuak aktibatuko dituena, batch nahiz online.

Enpresa adjudikaziodunak dagokion lizentziamenduarekin emango du irtenbidea, aurkezten duen proposamen ekonomikoaren arabera .

Hedapen-faseetan zehazteke dagoenez, eremu bakoitzari (Batuz eta Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala) heltzeko lan hauek egin beharko dira:

Analisia:

- Prozesuaren analisi funtzionala, tipifikazioen berrikuspena eta ulermena
- Audioak aztertzea, edukiak eta kalitateak berrikustea
- Sistemen eta integrazioen analisia (datu-basea eta audioa)
- Soluzioaren definizio teknikoa
- Diseinuak onartzea
- Azpiegituraren erreserba eta erabilgarritasuna

Garapenak eta konfigurazioak

- Datu-Basearen integrazioak eta audioen liburutegia garatzea
- SIMRECekiko integrazioen garapena
- Konparazio-aplikazioaren garapena
- Administrazio-aplikazio bat garatzea analisiak egin ahal izateko.
- N zerbitzuen laginak hautatzea
- Transkripzioa
- Lagin horren eskuzko transkripzioa
- Hizkuntza-eredu berriak sortzea
- Deien fitxategiaren transkripzio masiboa
- Deien sailkapena
- Testuen oharpen masiboa
- Idatzitako testuak formatura egokitzea
- Sailkapen-eredu berrien trainінga
- Transkripzioen artxiboa prozesatzea
- Izendatutako erakundeak erauztea
- Aintzatespen-soluzioa hedatzea
- Aintzatespen-ereduen fine tuning-a

Proba integratuak

- Proben planaren definizioa
- Audioak inportatzeko probak

- Datuak ateratzeko probak
- Datu-basearekin integratzeko probak eta tipifikazio-datuak gordetzea
- Proben osteko egokitzapenak eta emaitzak baliozkotzea

Ekoizpenean jartzea

- Erabilera-eskuliburuak ematea
- Ustiapen-eskuliburuak entregatzea
- Prestakuntza
- Ekoizpenean jartzea

Azken urrats gisa, dagokion eremu funtzionalerako soluzioa produkzioan hedatuko litzateke. Horretarako, prozesatze-soluzioa arreta ez-presentzialeko telefono-azpiegiturari lotuko litzaioke, aukeratutako eremuaren prozesamendua zuzenean egin dadin (streaming), ahots-grabaziorik erabili beharrik gabe.

Soluzio horren irismenak barne hartu beharko ditu aurreko ataletan islatutako hedapen teknologikoko, aurreikusitako integrazioetako eta soluzioaren produktibizazioko faseetan zehaztutako zeregin guztiak gauzatzeko behar diren aholkularitza-kostuak. Gainera, bi urteko epean teknologia hedatzeko behar diren Transkit+Deept lizentziamendu-kostu guztiak (software assurance) estali beharko ditu, eta, gainera, egungo arreta ez-presentzialeko azpiegiturako instalazio-kostu guztiak eskaintzan sartuta egon beharko dira.

Instalazioaz arduratzen diren ekipo teknikoek fabrikatzaile beraren antzeko sistemekin/azpiegiturekin lan egiteko akreditazio/ziurtagiri egokia aurkeztu beharko dute.

# 4 BALDINTZA BEREZIAK

## 4.1 ZIGORRAK

Garapen teknologikoa amaitzeko eta adierazitako bi eremuetara bideratutako soluzioaren ekoizpen-hedapena egiteko gehienez urtebeteko epea kalkulatuko da. Zugaztelekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik kontratua sinatu eta urtebete igaro ondoren atzeratzen badira, honela zigortuko dira:

| ATZERAPENA | ADJUDIKAZIOAREN GUZTIZKO ZENBATEKOA ZIGORTZEA |
|---|---|
| 30 EGUN NATURAL | % 2 |

| | |
|---|---|
| 60 EGUN NATURAL | % 5 |
| 90 EGUN NATURAL | % 10 |
| 120 EGUN NATURAL | % 20 |
| 150 EGUN NATURAL | % 30 |
| 180 EGUN NATURAL | KONTRATUA EZ BETETZEA |

## 4.2 DATUEN BABESA

Enpresa adjudikaziodunak sekretupean eta isilpean gorde beharko ditu argibideak eman edo haien esku utzitako informazioa eta dokumentazioa, edo plegu honetan aipatzen diren zerbitzuak ematearen ondorioz ezagutzen dituenak, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018.

Eranskinetan zehazten dira datu pertsonalen tratamenduen xehetasunak.

## 4.3 SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK

Zugaztelek kontratu honetan zehaztutako zerbitzuak gauzatu ahal izateko behar den informazioa eta dokumentazioa emango du, eta enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du informazio hori oinarri teknikoen agiri honetan jasotako helburuetarako bakarrik erabiltzeko, bai eta informazio hori ez ateratzeko, lagatzeko, argitaratzeko edo saltzeko ere, osorik edo zati batean, ez euskarri informatikoan, ez paperean. Emandako informazioaren euskarriak itzuli beharko dira, eta ekipo informatikoetatik deskargatu (halakorik balego), lana bukatutzat eman ondoren.

Adjudikaziodunak segurtasun arloko konpromisoak bere gain hartu eta arauak bete beharko ditu lan hau dela-eta erabiliko dituen informazio-sistemei dagokienez, indarrean dagoen legeriarekin bat. Hala enpresa nola lan-taldea berariaz derrigortuta daude erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gordetzera kontratua betetzean ezagutu dezaketen edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalak badira. Ezingo ditu kopiatu, ez Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetatik kanpo erabili, ezta gordetzeko beste batzuei laga ere.

Horretarako, datuak eskuratzeko orduan ahalik eta zuhurtasun handienaz jokatu beharko da. Ildo horretako edozein arau-hauste larritzat joko da, eta kontratua suntsiarazteko kausa izango da, erantzukizun zibil, penal edo bestelakoei kalterik egin gabe.

Klausula bereziak bete beharko ditu adjudikaziodunak, eta, bereziki, Klausula Berezien Pleguko “11.3. Datu pertsonalak babestea”, “11.4. Datu pertsonalen tratamendua”, “11.5. Hizpaketak tratamenduaren arduradun gisa”, “11.6. Azpikontratazioei lotutako tratamendu-azpienkarguak” eta “11.8. Informazioaren segurtasuna” atalak.

## 4.4 JABETZA INTELEKTUALA

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualaren eskubideak Zugaztelenak dira. Horren ondorioz sortutako edozein produktu edo azpiproduktu dagokion eremutik kanpo ezingo da beste helburu batzuetarako erabili, Zugaztelek berariaz idatziz baimentzen ez badu. Enpresa lizitatzaileak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza esklusibokoa da, eta enpresa adjudikaziodunak ezingo du jaso, ez eta kopia bat lortu edo hirugarrengoei eman ere, Zugaztelen idatzizko baimen zehatzik gabe. Hala badagokio, Zugaztelek baimen hori emango lioke, enpresak zertarako behar duen berariaz adieraziz eskaera formala egin ondoren. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, ez bada kontratatutako lana egin dela frogatzeko gorde behar izatea. Zugaztelek berariaz ematen du baimena lan honen emaitzak erreferentzia gisa eta Zugaztelek berak etorkizunean egingo dituen lanen oinarri gisa erabiltzeko.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek eskuratutako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du eta, datu pertsonalei dagokienez, arlo horretako indarreko legeria bete beharko du. Lanak egiten ari diren bitartean ezagut ditzaketen datu, informazio eta dokumentu guztiei buruz, enpresako kolaboratzaile guztiek erabateko lanbide sekretua gordetzeko konpromisoa hartzen dute, irudikapen modua (ahoz edo idatziz) alde batera utzita. Informazio horiek esklusiboki kolaboratzaileek lortuko dituzte, ezinbestez aipatzen ari garen eremuaren barruan atxikitako zereginak garatzeko behar badituzte. Guztiei ohartaraziko zaie lortuko duten informazioa zorrozki konfidentzial eta zuhurra dela.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak Zugazteli berehala jakinarazi beharko dio informazioaren segurtasun eta babes sistemaren akats edo ihesekin zerikusia duen edozein susmori buruz, hori proiektua garatzen ari den bitartean hautematen bada.

## I. ERANSKINA: DATU PERTSONALAK BABESTEA

a. Bi alderdiak datu pertsonalen babesaren arloan aplikatzekoa den araudiaren mende daudela: 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, pertsona fisikoen babesari buruzkoa (DBEO), eta 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa (DBLO).

b. *Zugaztel, M.P., S.A.* da tratamenduaren arduraduna, eta kontratu bidezko lotura du tratamenduaren eragilearekin.

c. Zerbitzu horiek emateko, erakunde/enpresa sinatzaileak tratamenduaren arduradunaren ardurapeko datuak eskuratu behar ditu.

d. Kontratu honen bidez, tratamenduaren arduradunak baimena ematen du tratamenduaren eragileak lehenengoaren kontura tratatu ditzan bigarren manifestuan adierazitako kontratu-prestaziorako beharrezkoak eta ezinbestekoak diren datu pertsonalak.

e. Tratamenduaren arduradunak bere gain hartuko du erantzukizuna, DBEOren 24. artikulua eta haren funtzioei eta betebeharrei buruzko gainerako xedapenak.

f. Tratamenduaren eragileak, DBEOren 28. artikulua betez, tratamenduaren arduradunaren datuen segurtasuna bermatzeko beharrezko bermeak dituela adierazten du, datuak babesteko indarrean dagoen araudiak ezartzen dituen neurri teknikoak eta antolakuntzakoak ezarriz.

g. DBEOren 28. artikulua betez, bi alderdiek askatasunez adosten dute Tratamenduaren Eragilearen Kontratu hau sinatzea, honako klausula hauen arabera.

## ESTIPULAZIOAK

### LEHENA. – XEDEA

Erakunde/enpresa sinatzaileak onartu eta bere gain hartzen du, idazki honen bidez, datuetarako sarbidea **kontratu nagusia gauzatzeko soilik** dela, eta ezin izango ditu aplikatu, ezta beste helburu batzuetarako erabili ere.

Lehen deskribatutako helburuak betetzeko erakundeak/enpresak eskuratzen dituen datu pertsonalak tratamenduaren arduradunaren titulartasunekoak dira.

Tratamenduaren helburua eta egingo diren tratamenduak kontratu honen eranskinetan zehazten dira.

### BIGARRENA. – TRATAMENDUAREN ERAGILEAREN OBLIGAZIOAK

Tratamenduaren eragilea den erakundeak/enpresak tratatuko ditu datu pertsonalak, tratamenduaren arduradunak ezarritako **jarraibideen** arabera, eta beharrezko bermeak emango ditu **neurri tekniko eta antolaketa-neurri egokiak aplikatzeko**, tratamendua bat etor dadin legezko eskakizunekin, eta, betiere, interesdunen eskubideen babesa bermatuta.

Tratamenduaren eragilea den erakundeak/enpresak konpromisoa hartzen du DBLOan eta DBEOn datu pertsonalen segurtasunari buruz jasotako betebeharrak betetzeko, 32. artikulutik 36. artikulura bitartekoetan jasotakoak bereziki.

Tratamenduaren eragileak eta bere langile guztiek honako eginkizun hauek dituzte:

- Tratatu beharreko datu pertsonalak edo enkargua gauzatzean jasotzen direnak erabiltzea, enkargu honen xede den helbururako bakarrik. Inola ere ezingo ditu datuak bere helburuetarako erabili. Betebehar hori funtsezkoa da Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 211.1 f) artikuluaren ondorioetarako.
- Kasu bakoitzean tratamenduaren arduradunaren berariazko baimena izan ezean, datu pertsonalak hirugarren pertsonei ez jakinaraztea edo zabaltzea, ezta gordetzeko ere.
- Datuak tratatzea tratamenduaren arduradunaren jarraibideen arabera. Tratamenduaren eragileak hamar (10) egun balioduneko epea izango du tratamenduaren arduradunari informazioa emateko, jarraibide bat datuak babesteko indarrean dagoen araudiaren aurkakoa izan daitekeela uste badu.
- Idatziz eramatea Tratamendu Jardueren Erregistroa. Bertan, arduradunaren kontura egindako tratamendu-jarduera guztiak jasoko dira, eta DBEOren 30. artikuluan ezarritakoa jasoko da.
- Ez azpikontratatzea kontratu nagusiaren xede diren prestazioetako bat ere, datu pertsonalak tratatzea dakartenak, tratamenduaren arduradunaren berariazko baimenik gabe, salbu eta eragilearen zerbitzuen funtzionamendu normalerako beharrezkoak diren zerbitzu osagarriak.
- Agindu honen bidez eskuratu dituen datu pertsonalak isilpean gorde beharko ditu, baita haien xedea amaitu ondoren ere.
- Datu pertsonalak tratatzeko baimena duten pertsonek, berariaz eta idatziz, konfidentzialtasuna errespetatzeko eta dagozkien segurtasun-neurriak betetzeko konpromisoa hartzen dutela bermatzea. Neurri horien berri behar bezala eman behar zaie. Betebehar hori tratamenduaren edozein fasetan tratamenduaren eragilearen kontura esku har dezakeen pertsona orori dagokio, eta azken horren betebeharra da, halaber, haren mendekotasun organiko eta funtzionalaren pean dauden pertsonei sekretu-betebeharrari buruzko instrukzioa egitea, eta betebehar horri eustea, baita zerbitzua ematen amaitu ondoren edo zerbitzutik bereizi ondoren ere.
- Aurreko atalean ezarritako betebeharra betetzen dela egiaztatzen duen dokumentazioa arduradunaren eskura izatea, besteak beste, datu pertsonalak tratatzeko baimena duten pertsonen zerrenda, eta datu horiek berariaz eta idatziz konfidentzialtasuna errespetatzeko eta dagozkien segurtasun-neurriak betetzeko konpromisoa hartzen dutela bermatzea. Horien berri eman beharko zaie behar bezala.
- Datu pertsonalak tratatzeko baimena duten pertsonen datu pertsonalen babesari buruzko beharrezko prestakuntza bermatzea.
- Datuak biltzeko unean, egingo diren datu-tratamenduei buruzko informazioa ematea. Datuak biltzen hasi aurretik, tratamenduaren arduradunarekin adostu behar da informazioa nola idatzi eta zer formatutan emango den.
- Tratamenduaren arduradunari laguntzea datuen babesaren arloko eskubideak gauzatzen. Beren eskubideak erabiliz aurkezten dituzten eskabideak, tratamenduaren eraginpeko pertsonak, tratamenduaren arduradunari helaraziko zaizkio, ebatz ditzan.
- Tratamenduaren arduradunari jakinaraztea, bidegabeko atzerapenik gabe eta 72 ordu baino lehen, bere kargura dituen datu pertsonalen segurtasuna urratzen dela,

eta horrekin batera, gorabehera dokumentatzeko eta jakinarazteko garrantzitsua den informazio guztia.

- Datuen titularrei datuen segurtasunaren urraketen berri ematea ahalik eta denbora laburrenean, urraketak haien eskubide eta askatasunentzako arrisku handia dakarrenean.
- Tratamenduaren arduradunari laguntzea, datuen babesari buruzko eragin-ebaluazioak egiten eta kontrol-agintaritzari aldez aurretik kontsultak egiten, hala dagokionean.
- DBLOaren lehen xedapen gehigarriaren bigarren paragrafoan xedatutakoaren arabera, kontratistak Segurtasun Eskema Nazionala (SEN) arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuan ezarritako segurtasun-neurriak aplikatu behar ditu. Beraz, datu-prozesatzaileak segurtasun-neurri tekniko eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, eskura dituzten datu pertsonalen konfidentzialtasuna, osotasuna, eskuragarritasuna, benetakotasuna eta trazabilitatea bermatzeko, bai eta datu horiek tratatzen dituzten informazio-sistemena ere. Bereziki, SENen II. eranskinean jasotako neurriei dagozkien neurriak aplikatu beharko dira. Ezarritako neurriek eragotzi egin beharko dute lehen klausulan adierazitako jarduerak gauzatzeko eskuratu behar dituen datuak baimenik gabe erabiltzea.
- Datuak Babesteko ordezkari bat izendatzea hori egiteko legezko betebeharra izanez gero, eta haren nortasuna eta harremanetarako datuak arduradunari jakinaraztea .
- Arduradunaren esku jartzea bere betebeharrak betetzen dituela frogatzeko behar duen informazio guztia, bai eta arduradunak edo arduradunak baimendutako beste auditore batek egiten dituen auditoriak edo ikuskapenak egiteko beharrezkoa dena ere.
- Datu pertsonalak babesteko araudia eta erantzukizun aktiboaren betebeharra betetzen direla frogatzen duten ebidentziak izatea. Adibidea: betetze-mailari, auditoretzen emaitzei, jokabide-kodeekiko atxikipenari eta abarri buruzko aurretiazko ziurtagiriak. Halaber, kontratua indarrean dagoen bitartean, egindako informazio, ziurtagiri eta auditoria guztiak tratamenduaren arduradunaren esku jarriko ditu.
- Kontratua formalizatu aurretik, zerbitzariak non egongo diren eta zerbitzariei lotutako zerbitzuak nondik emango diren adierazten duen adierazpena aurkeztea. Kontratuaren iraunaldian, kontratistak nahitaez jakinarazi beharko du adierazitako adierazpenean emandako informazioan gertatzen den edozein aldaketa (zerbitzarien kokapenari eta lotutako zerbitzuen kokapenari buruzko adierazpena). Bi betebehar horiek funtsezkoak dira Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 211.1 f) artikuluaren ondorioetarako.
- Erakundeak/enpresak konpromisoa hartzen du bere instalazioetan eskuragarri edukitzeko tratamenduaren arduradunak emandako datuak, bien arteko harreman juridikoak irauten duen bitartean.
- Kontratu-prestazioa amaitu ondoren, itzuli edo suntsitu egingo duela hitz ematen du, dagokionaren arabera, eta I. eranskinean izapidetzen da :
    - Eskuratu dituen datu pertsonalak;
    - Tratamenduaren ondorioz kontratistak sortutako datu pertsonalak ;
    - Datu horietakoren bat duten euskarriak eta dokumentuak, kopiarik gorde gabe.

Salbu eta legez edo Erkidegoko zuzenbideko arauren baten bidez baimentzen edo eskatzen bada horiek kontserbatzea; kasu horretan, ez da bidezkoa izango suntsitzea. Hala ere, tratamenduaren eragileak datuak gorde ahal izango ditu erantzukizunak sor daitezkeen bitartean. Azken kasu horretan, datu pertsonalak blokeatuta eta gutxieneko denboran gordeko dira, eta epe horren amaieran modu seguruan eta behin betiko suntsituko dira.

Hizpaketa hauek eta horietan ezarritako betebeharrak eta I. eranskineko jarraibideak tratamenduaren arduradunaren eta tratamenduaren eragilearen arteko enkargu-kontratua dira, DBEOren 28.3 artikuluak aipatzen duena. Hemen jasotzen diren betebeharrak eta prestazioak **ezin dira ordaindu kontratu nagusian aurreikusitakoaz beste modu batean edo gehigarri batean**, eta pleguaren xede den kontratu-prestazioaren eta kontratuaren iraupen bera izango dute, eta, hala badagokio, kontratuaren epe berberetan luzatuko dira. Hala ere, kontratua amaitzean, sekretu-betebeharrak indarrean jarraituko du, denbora-mugarik gabe, kontratua gauzatzen parte hartzen duten pertsona guztientzat.

## HIRUGARRENA. – TRATAMENDUAREN ARDUNADUNAREN OBLIGAZIOAK

Kontratu nagusia betetzetik eratorritako prestazioak gauzatzeko, tratamenduaren arduradunak kontratu honen lehenengo estipulazioan zehaztutako jarduera gauzatzeko behar den informazioa jartzen du tratamenduaren eragilea den erakundearen/enpresaren esku.

Datuen titular diren pertsona interesdunen kategoriak eta tratamenduaren eragilearen esku jarriko diren datu pertsonalen kategoriak I. eranskinean adierazitakoak dira.

Tratamenduaren arduradun gisa honako eginkizun hauek ditu:

- Kontratu honen I. eranskinean zehazten diren **datuak eragileari ematea**.
- Eragileak egin beharreko tratamendu-eragiketen **arriskuaren azterketa** edo datu pertsonalen babesari buruzko **eraginaren ebaluazioa** egitea.
- Kontrol Agintaritzari dagozkion **aurretiazko kontsultak** egitea.
- Tratamendu-eragileak, aldez aurretik eta kontratu osoan, **DBEOren eta DBLOren** xedapenak betetzen dituela egiaztatzea eta betetzea.
- **Tratamendua gainbegiratzea**, ikuskapenak eta auditoriak egitea barne. Tratamenduaren eragile izaera lortzen duen erakundeak/enpresak onartu egiten du arduradunaren organo auditoreak erabakitzen dituen kontrol- eta ikuskapen-jarduera guztiak egitea, lagatako informazioa behar bezala lortu eta erabiltzen dela eta aplikatzekoak diren arauzko baldintzak betetzen direla egiaztatzeko.

## LAUGARRENA. – AZPIKONTRATAZIOEN ARAUBIDEA

Eranskin honetako BIGARREN estipulazioko e) letran ezarri den bezala, tratamenduaren eragileak **ezin izango du azpikontratatu** kontratu nagusiaren xede diren prestazioetako bat bera ere, datu pertsonalak tratatzea dakartenak, **tratamenduaren arduradunaren berariazko baimenik gabe**, salbu eta arduradunaren zerbitzuen funtzionamendu normalerako beharrezkoak diren zerbitzu osagarriak.

Tratamendu-eragileak beste pertsona batzuekin azpikontratatu nahi badu kontratu nagusia gauzatzeko eta azpikontratistak datu pertsonalak eskuratu behar baditu, tratamenduaren eragileak tratamenduaren arduradunari jakinaraziko dio aldez aurretik, datu pertsonalen zer tratamendu dakarren identifikatuz, arduradunak erabaki dezan, hala badagokio, azpikontratazio horri baimena eman ala ez.

Nolanahi ere, azpikontratazioa baimentzeko, ezinbesteko baldintza da baldintza hauek betetzea:

- Azpikontratistak datu pertsonalen tratamendua bat etortzea indarrean dagoen legearekin, kontratu honetan jasotakoarekin, I. eranskineko xedapenekin eta, hala badagokio, tratamenduaren arduradunak ezartzen dituenekin.
- Tratamenduaren eragileak eta azpikontratistak tratamenduaren enkargu-kontratu bat formalizatzea, hemen aurreikusitakoak baino baldintza murriztaileagoetan. Kontratu hori tratamenduaren arduradunaren esku utziko da, haren existentzia eta edukia egiaztatzeko.

Tratamenduaren eragilenak arduradunari jakinaraziko dio beste azpikontratista batzuk sartzean edo ordeztean aurreikusitako edozein aldaketa, eta, horrela, arduradunari dagokion baimena emateko aukera emango dio. Eskaera horri ez erantzutea haren aurkakotzaren parekoa da.

Tratamendu-eragileak zerbitzariak edo horiei lotutako zerbitzuak azpikontratatu nahi baditu, aldez aurretik adierazi beharko dute eskaintzan zer izen edo profil duen azpikontratistak, kaudimen profesionaleko edo teknikoko baldintzen arabera definituta. Betebehar hori funtsezkoa da Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 211.1 f) artikuluaren ondorioetarako.

## BOSGARRENA. – DATUAK BABESTEKO ARAUDIA BETE BEHARRA

Honen bidez, bi alderdiek datuen babesari buruzko araudia bete behar dute (DBEO eta DBLO). Araudi hori kontratu-espedienteari aplika dakiokeen araubide juridikoa da, eta kontratistak eta kontratatzaileak nahitaez bete behar dute. Beraz, bi alderdiek errespetatu eta bete behar dituzte datuak babesteko araudian xedatutako betebehar eta estipulazio guztiak.

Aurrekoa alde batera utzi gabe, bi alderdiek nahitaez bete behar dituzte kontratu honetan eta kontratu nagusian datuen babesari buruz ezarritako betebehar eta estipulazio guztiak.

## SEIGARRENA. – KONTRATUA EZ BETETZEA

Erakunde/enpresa sinatzaileak berariaz aitortzen du badakiela tratamenduaren arduradunak edozein unetan eta alde bakarrez baliogabetu ahal izango dituela tratamendu-eragilearen kontratu honen bidez eskuratutako eskubideak, dokumentu honetan jasotako betebeharren bat bete ez dela ikusten badu.

Betebeharrak ez betetzeak, baimenik gabeko erabiltzaileek informazioa bidegabe eskuratzeak, agindutako eginkizunerako beharrezkoak ez diren prozesuak edo transakzioak esleitzeak eta lortutako informazioa ez gordetzeak edo isilpean ez gordetzeak edozein eratako erantzukizunak eskatuko dituzte, erantzukizun penala barne, eta, zehazki, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren IX. tituluan ezarritakoak.

## ZAZPIGARRENA. – IRAUPENA

Kontratu hau indarrean egongo da tratamenduaren arduradunarekin harreman juridikoa duen bitartean.

| II.ERANSKINA: DATU PERTSONALEN TRATAMENDUA IDENTIFIKATZEA | |
|---|---|
| **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 eta harremanetarako datuak** | **Identidad del Encargado del tratamiento y datos de contacto** |
| *Pertsona kontratista* izango da. | Se corresponderá con la *persona contratista*. |
| **Tratamenduaren arduradunaren Datuak Babesteko ordezkaria** | **Persona delegada de Protección de Datos del Responsable del Tratamiento** |
| Bizkaiko Foru Aldundiko Aholkularitza Juridikoaren, Informazioaren Segurtasunaren eta Datuen Babesaren Ataleko burutza. Kale Nagusia 2, 6.a – 48001 Bilbo | 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:<br>• Adimen artifizialeko teknologien bidez arreta ez-presentziala prozesatzeko soluzio kualitatibo bat garatzea | Se indicará el tratamiento de datos que se derive del contrato:<br>• 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:<br><br>Bizkaiko Foru Aldundia<br>Kale nagusia 2, 6.a – 48001 Bilbo<br><br>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:<br><br>Diputación Foral de Bizkaia.<br>Gran Vía 2, 6º – 48001 Bilbao.<br><br>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 | X | Captura de datos | X |
| Datuak grabatzea | | Grabación de datos | |
| Datuak egituratzea | X | 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) | X | Extracción de datos (recuperación) | X |
| Datuak kontsultatzea | X | Consulta de datos | X |
| Datuak lagatzea / zabaltzea | | Cesión / difusión de datos | |
| Datuak interkonektatzea (gurutzatzea) | | Interconexión (cruce) de datos | |
| Datuak erkatzea (egiaztatzea) | X | 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) | X | Otros (especificar) Extracción, indexación y validación | X |

| Tratamenduaren zilegitasuna | Legitimación del tratamiento |
|---|---|
| 1. DBEOren 28. art.<br>2. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa.<br>3. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua. | 1. Art 28 RGPD<br>2. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.<br>3. Contrato a formalizar con la entidad contratista. |

| Datu pertsonalen kategoriak | | Categorías de datos personales | |
|---|---|---|---|
| DATOS IDENTIFICATIVOS: | | DATOS IDENTIFICATIVOS: | |
| NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala | X | D.N.I. /N.I.F. / Documento de Identificación Oficial | X |
| Izen-abizenak | X | Nombre y Apellidos | X |
| Posta-helbidea | X | Dirección postal | X |
| Telefonoa | X | Teléfono | X |
| Sinadura | | Firma | |
| Nazionalitatea | X | Nacionalidad | X |
| Jaioteguna | X | Fecha Nacimiento | X |
| Jaioterria | X | Lugar de nacimiento | X |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Adina | X | Edad | X |
| Egoera zibila | X | Estado Civil | X |
| Helbide elektronikoa | X | Correo electrónico | X |
| Sexua | X | Sexo | X |
| Gizarte Segurantzako zenbakia | X | Nº de la Seguridad Social | X |
| Irudia (argazkiak edo bideoak) | | Imagen (Fotografías o videos) | |
| Soinuak (audio-grabaketak) | X | Sonidos (Grabaciones de audio) | X |
| Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instragram profilak, besteak beste | | Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros) | |
| Seme-alaba kopurua | X | Número de hijos o hijas | X |
| Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste) | | Características personales (Altura, peso, talla, entre otros) | |
| Beste batzuk (*zehaztu)* | X | 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 | X | Profesión | X |
| Lanpostua edo lanbide-kategoria | X | Puesto de trabajo o categoría profesional | X |
| Lizentziak edo baimenak | X | Licencias, permisos o autorizaciones | X |
| Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea | | Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros | |
| Jabetza edo ondasunak | X | Propiedad o posesiones | X |
| Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruenak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste) | X | Económicos, Financieros y de Seguros (Datos Bancarios, Cuenta Corriente, Número de Tarjeta, Datos sobre Tributos, Sueldos, Subsidios, entre otros) | X |
| Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste) | X | Datos de información comercial (Actividades, Negocios, entre otros) | X |
| Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste) | X | Datos de transacciones (Bienes o servicios ofertados por la persona interesada, bienes o servicios recibidos por la persona interesada, entre otros) | X |
| Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak | X | Datos sobre infracciones administrativas | X |
| Zigor arau-hausteei buruzko datuak | | Datos sobre infracciones penales | |
| Beste batzuk (*zehaztu*) | X | Otros (*especificar*) Relativos al trámite | X |
| DATUEN KATEGORIA BEREZIAK (DBEOREN 9. ART) | | CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS (ART. 9 RGPD) | |
| Etnia- edo arraza-jatorria | | Origen étnico o racial | |
| | | Opiniones políticas | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Iritzi politikoak | | Convicciones religiosas o filosóficas | |
| Sinesmen erlijioso edo filosofikoak | | Afiliación sindical | |
| Sindikatu-afiliazioa | | Datos genéticos | |
| Datu genetikoak | | Datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física | |
| Pertsona fisiko bat adiera bakarrean identifikatzera bideratutako datu biometrikoak | | Datos relativos a la salud | |
| Osasunari buruzko datuak | | Datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual | |
| Sexu-bizitzari edo sexu-joerei buruzko datuak | | | |

| Pertsona interesdunen kategorien deskribapena | | Descripción de las categorías de personas interesadas | |
|---|---|---|---|
| Herritarrak | X | Ciudadanía | X |
| Adingabeak *(14 urte, DBEDBLOren 7. art)* | X | Menores *(14 años, art 7 LOPDGDD)* | X |
| 65 urtetik gorako pertsonak | X | Personas mayores de 65 años | X |
| Egoiliarrak | X | Personas Residentes | X |
| Bezeroak | X | Personas Clientes | X |
| Hornitzaileak | X | Personas Proveedoras | X |
| Atxikitako pertsonak edo kideak | | Personas Asociadas o Miembros | |
| Jabeak edo errentariak | X | Personas Propietarias o Arrendatarias | X |
| Ikasleak | | Personas Estudiantes | |
| Legezko ordezkariak | X | Personas Representantes Legales | X |
| Harremanetarako pertsonak | X | Personas de Contacto | X |
| Eskatzaileak | X | Personas Solicitantes | X |
| Onuradunak | X | Personas Beneficiarias | X |
| Langileak | X | 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 gauzatzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere berme-epean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko | Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la ejecución del contrato, extensión durante su plazo de garantía y posterior |

| | |
|---|---|
| betebeharrak bete. | 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<br><br>Datuak suntsitzea, prestazioa eman ondoren. Suntsitu ostean, *pertsona kontratistak* suntsitu egin dituela ziurtatu beharko du idatziz eta *tratamenduaren arduradunari* eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, *pertsona kontratistak* kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean. | Una vez finalice el tratamiento, la persona contratista debe:<br><br>Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, la persona contratista debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar 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.<br><br>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.<br><br>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*