

Merkaturako Aurretiko Kontsulta

DSAZA proiektua

DSAZA: Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna



donostiasustapena
fomento**sansebastián**

AURKIBIDEA

1	Merkaturako Aurretiko Kontsulta deitu duen erakundeari buruz	4
2	Erosketa Publiko Berritzailea.....	6
3	Merkaturako Aurretiko Kontsulta	7
3.1	Merkaturako Aurretiko Kontsultaren xedea.....	7
3.2	Merkaturako Aurretiko Kontsultaren helburuak.....	8
3.3	Merkaturako Aurretiko Kontsultan parte hartzeko prozedura	9
3.3.1	Proposamenak aurkeztea	9
3.3.2	Epea	9
3.3.3	Publikotasuna eta informazioa	10
3.3.4	Hizkuntza	10
3.3.5	Datu pertsonalak babestea	10
3.3.6	Konfidentzialtasuna	11
4	Proposatutako proiektua: <i>Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna</i>	12
4.1	Aurrekariak	12
4.2	Proiektuaren deskribapena.....	14
4.3	Proiektuaren etapak	15
4.3.1	1. etapa – Prototipoa garatzea	16
4.3.2	2. etapa – Barne pilotajea eta eskalatzea.....	16
4.3.3	3. etapa – Baliozkotze fasea	16
4.4	Proiektuaren heldutasun teknologikoa	16
4.5	Aurrekontua.....	17
4.6	Proiektuaren iraupena	17
5	Talde teknikoa	18
6	Merkaturako Aurretiko Kontsultaren emaitza	18
7	Proiektuaren lizitazio potentziala.....	18
8	Kontratua gauzatzea	19
I. eranskina.	Erabiltzaileei laguntzeko elkarrietzak eredu eta dokumentu kudeaketa adimenduna (Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna)	20
	Premia publikoa justifikatzea	20

Egungo egoera.....	21
Eduki berritzailea.....	23
Espero diren funtzionaltasunak	24

1 Merkaturako Aurretiko Kontsulta deitu duen erakundeari buruz

Donostia berrikuntzan eta jasangarritasunean erreferentzia gisa finkatuta dago aspaldidanik, eta abangoardiako teknologiekin eta izaera sozialeko ekimenekin artikulatzen du bere ondare kulturala. Hiria eta ekonomia garatzeko, Donostiak kultura berritzailea sustatu du modu erabakigarrian eta esparru guztietan —hala kulturalean nola industrialean—, eta arreta berezia jarri du zientzian, ikerketan eta berrikuntzan. Testuinguru horretan, nabarmentzekoa da Donostiak 189.866 biztanle dituela, eta horietatik % 27k unibertsitate ikasketak dituela. Gipuzkoako hiriburuaren barne produktu gordina 9.357 milioi eurokoa da, eta horren % 3,7 bideratzen da I+G+Bko jardueretara. Tokiko ekosistemak ikerketan eta garapenean diharduten 30 agente biltzen ditu. Hiriak 15.384 enpresaz osaturiko enpresa sare bat du: 1.000 biztanleko 80 enpresa, dentsitate nabarmena. Gainera, enpleguaren % 35,3 jakintzan intentsiboak diren sektoreetan kontzentratzen da, eta guztira 6.794 pertsona aritzen dira profesionalki I+G+Baren arloan —horietatik % 47,2 emakumeak dira—¹.

Donostiako Sustapena SA (aurrerantzean, Donostia Sustapena) 1902an eratu zen tokiko inbertitzaile pribatuen ekimenez, eta hiriaren garapen ekonomikoa sustatzea zuen helburu. 2004an, Donostiako Udalak, bere eskumenak baliatuz, hiriko garapen ekonomikorako eta enpresa sustapenerako udal agentzia bihurtu zuen. Berrikuspen estrategiko sakon baten ondoren, erakundeak berrikuntza sustatzera bideratu zuen bere jarduna, eta, gaur egun, pertsonak, enpresa proiektuak eta tokiko berrikuntza ekosistema indartzea dira haren ikuspegiaren ardatza. Gaur egun, Donostia Sustapenak Udalaren funtsezko tresna gisa jarduten du hiriko ekonomia eta enplegua dinamizatzen duten proiektu berritzaileak bultzatzeko, lurraldeko eragile publiko eta pribatuen arteko lankidetzak artikulatzen duen elkarlaneko gobernantza eredu baten bidez. 2023–2027 aldirako Gobernu Programaren esparruan, lan hori bat dator Donostia Zientziaren eta Jakintzaren Hiri gisa posizionatzeko apustu strategikoarekin, eta, eginahal horretan, berrikuntza eta ikerketa sustatzen ditu aberastasuna eta kalitatezko enplegua sortzeko motor gisa. Ikuspegi hori unibertsitateekin eta goi mailako hezkuntzako ikastetxeekin etengabeko lankidetzan gauzatzen da, baita teknologia aurreratuko enpresa berriak erakartzearen bidez ere. Hala, erantzuna ematen zaie etengabe eraldatzen ari den gizarte baten erronkei, tresna berritzaile, eraginkor eta efizienteak baliatuz.

Gaur egun, Donostia Sustapena da berrikuntzan eta talentuan oinarritutako hiri estrategiaren buru, eta 48 langileko plantilla dauka. Erakundeak tokiko ekosistemaren kide erabakigarri gisa jotzen du, eta ekonomian, ingurumenean eta gizartean inpaktua eragiten duten berrikuntza proiektuen bultzatzaile eta katalizatzaile gisa aritzen da Donostian.

Hiriaren aukerak eta hazkundera sustatzeko, Donostia Sustapenak 7 ildo estrategiko lantzen ditu:

¹ Donostiako Hiri Behatokiak 2024rako emandako datu sozioekonomikoek adierazten dutenaren arabera.

1. **Udal berrikuntza publikoa bultzatzea.** Hiriaren erronketarako soluzio berritzaileak bilatzen laguntzea, eta, horretarako, prozesu berriak garatzea eta proiektu jasagarriak abiarazi eta kudeatzea lankidetzara publiko-pribatua baliaturik.
2. **Hiria ekintzailetza berritzaileko nodo gisa bultzatzea.** Proiektu berritzaileen kopurua handitzea, eta, horretarako, ekosistemako eragileak dinamizatzea eta hiria aukera espazio gisa sustatzea.
3. **Donostia zientzia hiri eta berrikuntza plataforma gisa bultzatzea.** Zientziari eta berrikuntzari lotutako ekimen kopurua handitzea (horretarako, talentua garatzen, enpresetarako transferentzia teknologikoa bultzatzen eta aukera sektoreak indartzen ditu), funtsezko eragileen arteko lankidetzara eta konexio espazioak sortzearen bitartez.
4. **Lan aukerak sortzea kolektibo behartsuentzat, enplegu proiektu berritzaileen bidez.** Bertako talentu gaztearen garapen profesionala sustatzea, prestakuntza proiektuen eta proiektu berritzaileen bidez. Prestakuntzarako, enplegurako eta etxebizitzarako aukerak eskaintzea, eta gazteak enpresa sarearekin konektatzea eta haien trebetasunak indartzea.
5. **Tokiko talentu gaztearen garapen profesionalerako proiektuak bultzatzea.** Donostiako gazteekin konektatzeko espazioak sortzea, eta prestakuntzaren, enpleguaren eta etxebizitzaren arloan neurriak zabaltzea, gazteon talentuari eusteko.
6. **Hiria nazioartean posizionatzea, berrikuntzako hub gisa.** Donostia enpresa proiektu berritzaileak eta tokiko eta nazioarteko talentua garatzeko aukera espazio gisa proiektatzea, beste eragile batzuekin nazioartean konektatzeko estrategia baten bidez.
7. **Berrikuntza aukera berriak sustatzea hiri ekonomiaren esparruan.** Hiri ekonomia indartzea, eta, bide horretan, lehiakortasun hobekuntza sustatzearen eta berrikuntza, digitalizazioa eta jasagarritasuna bultzatzearen alde egitea.

Donostia Sustapenak enpresei laguntzeko zenbait lerro eskaintzen ditu bere zerbitzuen artean, enpresa proiektu berritzaileetarako laguntzak barne, eta, hala, enplegu kualifikatua sortzea eta transferentzia teknologikoa sustatzen ditu. Gainera, ekintzaileei negozio ideiak garatzen eta enpresa berriak sortzen laguntzen die, eta sendotu egiten dute, hala, hiriko garapen ekonomikoarekin eta berrikuntzarekin daukaten konpromisoa.

2 Erosketa Publiko Berritzailea

Erosketa Publiko Berritzailea (aurrerantzean, IPZ) berrikuntza eskaritik abiatuak sustatzeko tresna bat da. Horrenbestez, ez da esleipen prozedura bat, ezta kontratu mota bat ere. Berez berrikuntza kontzeptuaren barnean atxikita gelditzen den kontzeptu bat da. Honela definitzen da berrikuntza Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 47. kontuan hartuzkoan: *“Produktu, zerbitzu edo prozesu berri edo nabarmen hobetuak txertatzea; barnean hartzen ditu, besteak beste, ekoizpen-, eraikuntza- edo eraikuntza-prozesuak, merkaturatze-metodo berriak, edo enpresa-jardunbideak antolatzeak bestelako metodo berriak, lantokia antolatzeak edo kanpo-harremanekin loturikoak, helburu gisa harturik, esaterako, gizartearen erronkak konpontzen laguntzea [...]”*.

Tresna horren bitartez, enpresek eta erakunde berritzaileek aukeran izan behar dute administrazio publikoa bezero potentzial gisa ikustea, eta kontratazio publikoaren bidez soluzio berritzaileak eskaintzea. Beraz, tresna indartsu bat da, enpresa berritzaileen hazkundeari mesede egiten diona; izan ere, sektore pribatua bultzatzen eta akuilatzen du, sektore publikoko erakundearen proiektu estrategikoetan inpaktua eta balioa sortuko duten proposamenak egin ahal izateko. Tresna horri esker, merkaturatu daitekeen produktu bat lor daiteke, eta, hala, enpresei merkatu bat zabalduta eta berrikuntza zerbitzu publikoen erabiltzaileei hurbildu.

Administrazioari dagokionez, Erosketa Publiko Berritzailea baliatzeak soluzio berritzaileak ipintzen ditu eskura, eta modu eraginkorragoan erantzuten zaie herritarren beharrei. Gainera, efizientzia handiagoa ekartzen du gastu publikoan, teknologia zaharkituetan inbertitzea saihesten baitu. Hala, kostuak murriztu ditzake epe ertain eta luzera. Beste onura garrantzitsu bat kontratazioan arriskuak murriztea da; izan ere, hornitzaile pribatuekin partekatzen dira erantzukizunak, eta, aldi berean, soluzio berriak garatzen dira. Bestalde, epe luzerako plangintza errazten du, eta lagundu egiten du berrikuntzarekin, jasagarritasunarekin eta eraldaketa digitalarekin lotutako politika publikoak betetzen.

Berrikuntza kontzeptu oso zabala da, egia esan. Hala ere, hainbat motatako Erosketa Publiko Berritzaileak ditugu, kontratatzen ari denarekiko merkatuaren hurbiltasunaren arabera. I+Gko jardura bat ari bagara erosten, edo, aldiz, prototipoa edo sailaurrekoa existitzen bada edo garatuta badago, baina oraindik ez badago merkatuan bolumen handietan.

Alde horretatik, zenbait motatako Erosketa Publiko Berritzaileak bereiz daitezke:

Merkataritza aurreko erosketa publikoa: Etorkizuneko produktu edo zerbitzu berriak edo nabarmen hobetuak lortzera bideratutako I+Gko zerbitzuak erostea. Kontratazioaren funtsezko helburua ikerketa eta garapen zerbitzuak dira, merkatuan ez dauden soluzioen arrisku teknologikoak iragaztea ahalbidetuko duen prozesu baten barruan, horiek erosteari ekin aurretik. Horrelako kontratuek ingurune erreal gutxi-asko zabal batean baliozkotutako prototipoak lortu arte estaltzen dute.

Teknologia Berritzailearen Erosketa Publikoa: kontratazioaren unean merkatutik oso hurbil dagoen ondasun, zerbitzu edo obra bat erostea; gertutasun hori ikusirik, bolumen mugatueta ekoizten da, produktu komertzialaren aurreproduktio gisa edo jada baliozkotutako prototipo gisa. Baliteke horrelako kontratuek aurretiazko diseinu lanen fase bat eskatzea, edo soluzioa kontratazio organoaren beharretara egokitzeko fase bat izatea. Alabaina, horrek ez du inola ere esan nahi I+Gko zerbitzuak kontratatu behar direnik. Erosketa mota horren helburua da ondasuna, zerbitzua edo obra masiboki ekoizteko behar diren lanak egitea (adibidez: ekoizpena eskalatzea, produktua edo zerbitzua merkaturatu edo industrializatu arte garatzea), kontratazio organoak soluzio berritzailearen lehen bezero gisa jardun dezan, eta komertzialki bolumen mardul batean ezar dezan.

Berrikuntzarako Elkartea, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 177. artikuluan: Ez da erosketa mota bat, baizik eta adjudikazio prozedura bat. Han, prozedura bakar batean jasotzen dira, batetik, produktu, zerbitzu edo obra berritzaileak garatzeko I+Gko zerbitzuen kontratu bat (Sektore Publikoko Kontratuen Legetik kanpo), eta, bestetik, haren ondoriozko produktua, zerbitzua edo obra eskuratzeko kontratu bat, betiere bat badatoz adostutako errendimendu mailekin eta gehieneko kostuekin.

3 Merkaturako Aurretiko Kontsulta

3.1 Merkaturako Aurretiko Kontsultaren xedea

Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004ko martxoaren 31ko 2004/18/EE Zuzentarauak —obra, hornidura eta zerbitzu kontratu publikoak esleitzeko prozedurak koordinatzeari buruzkoa— aitortzen zuen, kontratu bat esleitzeko prozeduraren aurretik, botere adjudikatzailerik merkatuaren aholkularitza eskatu edo onartu ahal izango dutela “elkarriketa prozesu tekniko” baten bidez, eta prozesu horren emaitzak erabili ahal izango dituztela Berrikuntzako Erosketa Publikoko kontratuaren baldintza agiria zehazteko.

Ildo beretik, Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauak berariaz aitortzen du Merkaturako Aurretiko Kontsultaren figura 40. artikuluan, helburu gisa harturik kontratazioa prestatzea eta eragile ekonomikoei beren planen eta kontratazio baldintzen gaineko informazioa ematea, prozedura hasi aurretik.

Esparru horretan, komenigarria da Espainiako Erosketa Publiko Berritzailea testuinguruan kokatzea, baita Merkaturako Aurretiko Kontsulta ere haren barnean. Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legeak (haren bidez ekartzen dira Espainiako ordenamendu juridikora Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/23/EB eta 2014/24/EB Zuzentarauak) Sektore Publikoko Kontratuen urriaren 30eko 30/2007 Legean sortutako espiritu berari eusten dio Erosketa Publiko Berritzailea bultzatzeko, eta, horretarako, soluzio berritzaileen kontratazio publikoa sustatzen du. Zehazki, zuzentaru horren transposizioaren ondorioz, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 115. artikulua

aukera ematen die botere adjudikatzaleei merkatuari buruzko kontsultak egiteko, helburu gisa harturik kontratazioa prestatzea eta eragile ekonomikoek beren planen eta kontratazio baldintzen berri ematea.

3.2 Merkaturako Aurretiko Kontsultaren helburuak

Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimendunaren proiektuaren bideragarritasun teknikoa eta ekonomikoa eragile ekonomikoekin kontrastatzeko, Donostia Sustapenak aurkezten diren proposamenak aztertuko ditu, eta erabili ere erabili ahal izango ditu, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 126. artikuluan ezarritakoaren arabera, etorkizuneko lizitazioen esparruan erabil daitezkeen zehaztapen funtzional edo tekniko zehatzak definitzeko.

Donostia Sustapenak Merkaturako Aurretiko Kontsultako jarduketaren txosten bat egingo du, eta, han, egindako jarduerak zehaztuko dira. Jardueren txostenean zerrendatuko dira egindako azterlanak eta horien egileak, kontsultatutako erakundeak, formulatu zaizkien gaiak eta horiei emandako erantzunak, proposamen bakoitzaren konfidentzialtasun baldintzek ahalbidetzen duten neurrian. Jardueren txostena arrazoituta egongo da, Merkaturako Aurretiko Kontsultaren espedientearen parte izango da, eta publikotasun betebeharrak berberak izango ditu. Kasu guztietan ere, Euskadiko Kontratazio Publikoaren Plataforman argitaratuko da.

Alde horretatik, Donostia Sustapenak erabaki du Merkaturako Aurretiko Kontsulta honen deialdia egitea. Hala, egoki suertatzen bada eta dokumentu honetan aurrerago proposatzen den proiektua gauzatzeko lizitazio posibleen deialdiaren aurreko fase gisa, kontuan hartu ahal izango dira kontsulta honetako parte hartzaileen ekarpenak etorkizuneko lizitazioak diseinatzeko eta prestatzeko.

Hauek dira Merkaturako Aurretiko Kontsulta honen helburu nagusiak:

- a. Proiektua garatzeko interesa izan dezaketen hautagaiak identifikatzea eta, etorkizuneko lizitazioei begira, lehiarako nahikoa tentsio egon daitekeela egiaztatzea.
- b. Merkatuko egungo egoera kontrastatzea proiektuaren xede den gaiari dagokionez. Hala, egoki suertatzen bada, jasotako erantzunak kontuan hartu ahal izango dira proiektu horren ondorengo lizitazio prozeduren deialdiak behar bezala prestatzeko.
- c. Kontsultaren parte hartzen dutenei Erosketa Publiko Berritzailearen mekanismorik egokienak argitzea, planteatutako erronka teknikoei soluzioa emateko.
- d. Interesatuta egon daitezkeen hautagaiekin kontrastatzea, baldin eta Merkaturako Aurretiko Kontsulta honetan planteatutako irismenak, epeak eta aurrekontuak egokiak badira espero diren emaitzak behar bezala lortzeko.

3.3 Merkaturako Aurretiko Kontsultan parte hartzeko prozedura

2025eko uztailaren 10ean aurrez aurreko bilera baterako deia egiten da, Donostiako EKINN eraikinean, proiektuaren testuingurua azaltzeko. Bilera horretan, zehatz-mehatz landuko dira Donostia Sustapenak aldeztutako aurretik identifikatutako erronkei erantzuteko eginiko jarduerak. Konponbidea behar duten problematikak azalduko dira, eta horietako bakoitzaren azterketa argia egingo da. Era berean, proposatutako soluzioen ikuspegi orokorra aurkeztuko da, eta ikuspegi estrategikoa eta proiektuaren helburuekin bat etortzea nabarmenduko da. Azkenik, espazio bat eskainiko da proiektuaren garapenaren, ezarpenaren edo inpletuaren inguruan sor daitekeen edozein zalantza edo kezka argitzeko.

Saioa Donostia Sustapenaren webgunearen eta sare sozialen bidez iragarriko da.

Merkaturako Aurretiko Kontsulta honen deialdia irekia da, eta Donostia Sustapenarekin lankidetzan aritzeko asmoa duten pertsona fisiko edo juridikoei zuzenduta dago —lizitatu beharreko proiektuaren definizioa eta irismena hobetzeko informazioa emango dute laguntza gisa, eta, horregatik, ez da hartzen inolako konpromisorik Erosketa Publiko Berritzaileari dagokionez—.

3.3.1 Proposamenak aurkeztea

Kontsulta homogeneizatzeko eta errazteko, *“Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna (DSAZA) proiektuaren barneko Merkaturako Aurretiko Kontsultan parte hartzeko eskabide inprimakia”* prestatu da. Han, parte hartzaileek planteatutako erronkarako soluzioak aurkeztu ahal izango dituzte. Inprimaki hori, Merkaturako Aurretiko Kontsulta honi lotutako gainerako dokumentazioak bezalaxe, Donostia Sustapenaren kontratatzailearen profilean dago eskuragarri.

Kontsultan banaka parte hartu ahal izango da, edo taldeka, beste bazkide batzuen laguntzarekin. Lankidetzat posible horren adierazpena ez da izango loteslea inola ere, eta ez du ekarriko gerora bazkide horiek lizitazioetan elkarrekin parte hartu beharra. Nolanahi ere, galdetegiari taldean erantzuten zaionean, ordezkaturik dauden erakunde guztiak ez ezik, horien solaskide edo koordinatzaile gisa jarduten dutenak ere identifikatu beharko dira.

Proposamenak helbide elektroniko honetara bidali behar dira: fomentoss@donostia.eus

3.3.2 Epea

Proposamenak galdetegiaren bidez aurkezteko, Merkaturako Aurretiko Kontsulta deialdi hau Donostia Sustapeneko kontratatzailearen profilean argitaratu ostean zabalduko da epea. Kontratatzalearen profil hori Euskadiko Kontratazio Publikoaren Plataforman dago ostatatuta, eta 2025eko irailaren 30era arte egongo da zabalik.

Nolanahi ere, Donostia Sustapenak irizten badio inguruabarrek hala gomendatzen dutela, luzatu ahal izango du proposamenak aurkezteko epea, eta, kasu horretan, Donostia Sustapeneko kontratatzailearen profilean emango da horren berri.

3.3.3 Publikotasuna eta informazioa

Parte hartzaileek berariaz emango dute baimena Donostia Sustapenak ondorioak azken txosten batean aurkeztu ahal izateko —ondorio horiek jasotako proposamenak aztertuta aterako ditu—, betiere parte hartzaile bakoitzak konfidentzialtat jotako gaiak babestuta.

Merkaturako Aurretiko Kontsulta hau egin bitartean, parte hartzaileen artean gardentasuna eta aukera berdintasuna bermatzeko, baliteke informazio jardunaldiak, parte hartzaileekin bilerak eta egokitzen diren komunikazio eta hedapen jarduerak egiteko aukera sortzea.

Kontsulta horretan parte hartzeak edo informazioa trukatzek ezingo dituzte urratu Europar Batasuneko gardentasunaren, tratu berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren printzipioak, eta ezingo dira izan, berebat, lehia mugatzera edo murriztera bideratuak, ezta abantailak edo eskubide eskusiboak ematera zuzenduak ere. Era berean, ez dute emango inolako eskubiderik edo lehentasunik geroago formalizatu daitezkeen kontratuak adjudikatzeari dagokionez. Horretarako, Donostia Sustapenak neurri egokiak hartuko ditu aipatutako printzipioei eutsiko zaiela bermatzeko, bai kontsulta hau garatzean, bai ondoren egin daitezkeen edozein kontratazio prozeduratan.

Parte hartzaileei ez zaie emango konpentsazio ekonomikorik Merkaturako Aurretiko Kontsulta honetan parte hartzeagatik.

3.3.4 Hizkuntza

Merkaturako Aurretiko Kontsulta honen hizkuntza ofizialak gaztelania eta euskara dira. Era berean, kontsulta prozeduran parte hartzaileek egiten dituzten galderei erantzuteko, komunikazioa gaztelaniaz zein euskaraz bideratu ahal izango da.

3.3.5 Datu pertsonalak babestea

- a) Donostiako Sustapena SA (IFK: A20001681; helbidea: San Roke kalea, 120, Etxe Zuri eraikina, 20009, Donostia, Gipuzkoa; telefonoa: 943 482 800) izango da prozesuan parte hartzen dutenen harremanetarako datu pertsonalen tratamenduaren arduradun, eta helburu bakarra izango da proposamena egin dutenekin komunikazio bide bat ezartzea Merkaturako Aurretiko Kontsulta aldian.
- b) Eskatzen diren datu pertsonalak Berrikuntzako Erosketa Publikoaren Proiektuari buruzko Merkaturako Aurretiko Kontsulta prozesuan parte hartzen duten enpresekin harremanak kudeatzeko behar-beharrezkoak direnak izango dira.
- c) Aukera izango da Donostia Sustapeneko Datuak Babesteko ordezkariarekin harremanetan jartzea, dbo@donostia.eus helbide elektronikora idatzita.

- d) Datu pertsonalak tratatzeko legeko oinarria Erregelamenduaren 6.1 b) artikulua da: "Tratamendua beharrezkoa bada interesduna parte den kontratu bat gauzatzeko edo interesdunak eskatuta kontratu aurreko neurriak aplikatzeko".
- e) Interesdunek baliatu ahal izango dituzte beren datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, eramateko eta tratamendua mugatzeko edo aurkaratzeko eskubideak, eta, horretarako, komunikazio bat helarazi beharko diote Donostiako Sustapena SArI (San Roke kalea 120, Etxe Zuri eraikina, 20009, Donostia, Gipuzkoa). Mezuaren gaian, erreferentzia hau jarriko da: "Datuak babestea". Era berean, eskubideak baliatzeko garaian ez badizute behar bezala erantzun, erreklamazio bat aurkeztu ahal izango duzu Datuak Babesteko Euskal Bulegoan. Tomas Zumarraga Dohatsuaren kalea 71, 3. solairua, 01008, Vitoria-Gasteiz. Hala ere, aldeztu aurretik erreklamazio bat izapidetu ahal izango da Datuak Babesteko ordezkariaren aurrean (dbo@donostia.eus).
- f) Donostia Sustapenak ez du aurreikusten datu horiek inori lagatzea, legeko betebeharrak izan ezean.

3.3.6 Konfidentzialtasuna

Prozesuaren gardentasuna, ahalik eta informazio gehien eskuragarri izatea eta esperientziak eta iritziak eraginkortasunez trukatzeko, parte hartzaileek berariaz adierazi beharko dute ados daudela Donostia Sustapenak beren proposamenei buruz beharrezkoa den informazio osoa edo partziala eskuragarri eta eguneratuta izatearekin, konfidentzialtzat markatutakoa alde batera utzita.

Kontsulta prozesuan, kontratazio organoak eta Talde Teknikoko kideek (dokumentu honen 5. atalean definitutakoaren arabera) ezingo dizkiete jakinarazi parte hartzaileei beste parte hartzaile batzuek proposatutako soluzioak. Hala, kontratazio organoak eta Talde Teknikoko kideek bakarrik izango dute parte hartzaile bakoitzaren soluzioen berri, ez beste inork.

Horretarako, parte hartzaileek adieraziko dute zein den beren proposamenaren barneko dokumentazio edo informazio tekniko edo komertzial konfidentziala, eta ezingo da onartu adierazpen generiko bat egitea edo informazio guztia konfidentziala dela adieraztea. Konfidentzialtasun horrek, bereziki, sekretu teknikoak edo komertzialak eta soluzioen alderdi isilpekoak babesten ditu. Ildo horretan, onlineko formularioan jasotako informazioaren edukia ezingo da inola ere kalifikatu konfidentzial gisa, eta formulario horri atxikita daudenak bakarrik izendatu ahal izango dira halakotzat.

Donostia Sustapenak konfidentzial gisa tratatuko ditu jasotako datu guztiak, eta konpromiso hauek hartuko ditu:

- Informazio konfidentziala Merkaturako Aurretiko Kontsultaren ondorioen txostena egiteko bakarrik erabiltzea, eta, kasuak hala eskatzen badu, lizitazio prozedurak garatzeko, 7. atalean adierazitakoaren arabera.

- Gainerako parte hartzaileei eta hirugarrenei informazio konfidentziala ez ematea, eta ez erabiltzea beste helburu batzuetarako.
- Informazio konfidentziala beste edozein informaziotik bereizita gordetzea.
- Barne kontroleko prozedurak baliatzea, informazio konfidentziala behar bezala erabiltzen dela bermatzeko.
- Merkaturako Aurretiko Kontsultaren ondorioen txostena egiteko eta, kasuaren arabera, lizitazio prozedura garatzeko sarbidea izan behar duten kanpoko langileei eta/edo aholkulariei bakarrik uztea informazio konfidentziala eskuratzeko modua.
- Bermatzea informazio konfidentziala eskuratzeko modua duten langile eta/edo kanpoko aholkulari guztiek ezagutzen dituztela adierazpen honetan ezarritakoaren arabera aplikatzekoak zaizkien betebeharrak.

Nolanahi ere, Donostia Sustapenak ez ditu hartuko konfidentzialtzat:

- Aurretik ezagutzen duen informazioa eta konfidentzialtzat jo ez zena.
- Argitaratutako materialetan emandako informazioa.
- Publikoak oro har ezagutzen duen informazioa.
- Legez, ebazpen judizialez edo agintari eskudun baten aginduz jakinarazi beharreko informazioa.
- Parte hartzaileak isilpean gordetzeari berariaz uko egiten dion informazioa.

Konfidentzialak izango dira Merkaturako Aurretiko Kontsulta garatzean lortutako datuak eta txostenak. Aldeetako batek —dela Donostia Sustapenak, dela Merkaturako Aurretiko Kontsultako parte hartzailearen batek— emaitza osoak edo partzialak erabili nahi baditu argitaratzeko, hitzaldi edo ponentzietan erabiltzeko eta abarretarako, beste aldearen adostasuna eskatu beharko du idatziz. Horretarako, gutun ziurtatu bat helaraziko dio proiektuaren arduradunari, nahi den erabilera data baino gutxienez hilabete (1) lehenago.

Beti errespetatuko da egileak berariaz aipatzea. Balizko patenteen kasuan, egile horiek asmatzaile gisa agertuko dira.

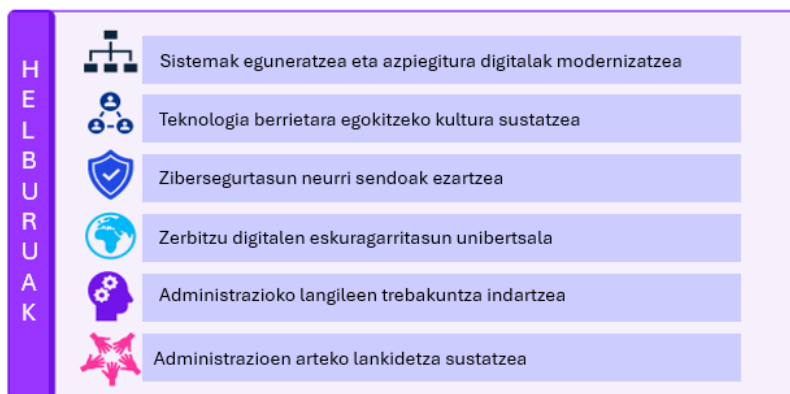
4 Proposatutako proiektua: *Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna*

4.1 Aurrekariak

Donostia Sustapena, garapen ekonomikora eta berrikuntzara bideratutako tokiko erakunde publikoa den aldetik, eraldaketa digitaleko prozesuan murgilduta dago, bere barne eragiketei zein tokiko berrikuntza ekosistemarekin interakzioan jarduteari eragiten dieten aldaketa teknologiko eta sozial sakonei erantzuteko. Inguruabar hori aukera estrategikoa da efizientzia operatiboa hobetzeko, baliabide publikoen kudeaketa optimizatzeko eta erabiltzaileekiko

harremana indartzeko, bai eta enpresa, unibertsitate, zentro teknologiko eta funtsezko beste eragile batzuen arteko lankidetzak sareak dinamizatzeko ere.

Esparru horretan, Eraldaketa Digitaleko Plan bat diseinatu da, eta, horretaz gainera, helburu estrategikoen inguruan egituraturako bide orri bat definitu da. Helburu estrategiko horiek arlo kritikoak jorratzen dituzte, hala nola prozesuak automatizatzea, herritarren arreta hobetzea, zibersegurtasuna, erabakiak datuetan oinarrituta hartzea, eta erakunde kultura digitala garatzea. Plangintza hori 40 proiektu zehatzetan baino gehiagotan gauzatzen da, eta horien artean nabarmentzen dira prozesu errepikakorrek automatizatzea Prozesuen Automatizazio Robotikoaren (RPA) bidez, laguntzaile birtualak inplementatzea, *Data Lake* bat eta *Data Warehouse* bat sortzea, eta adimen artifizialeko soluzioak hedatzea elkarlaneko kudeaketarako.



Ilustrazioa 1 - Donostia Sustapenaren Eraldaketa Digitaleko Helburuak

Barneko eta kanpoko prozesuak modernizatzeko beharrak bereziki agerian utzi ditu zenbait alderdi, hala nola arau eskakizunak zorroztu izana, gardentasun handiagoak eragindako presioa, eta herritarrek zerbitzu arinagoak, erabilerrazagoak eta pertsonalizatuagoak eskatzen dituztela. Ildo horretan, digitalizazioak, izapideetan denborak eta akatsak murrizteko aukera emateaz gainera, eredu berriak gaitzen ditu erabiltzaileekin harremanetan jartzeko, hiperpertsonalizazioan, elkarreragingarritasunean eta automatizazio adimendunean oinarrituta.

Bereziki, adimen artifizial sortzailea, eskala handiko hizkuntza ereduak (LLMak) eta halako teknologiak agertu izanak aukera berriak zabaldu ditu kudeaketa administratiboa eraldatzeko. Tresna horiei esker, automatizatu egin daitezke eginkizun konplexuak —esate baterako, erantzunak idaztea, dokumentuak sailkatzea edo eskaerak aztertzea—. Horrek hobetu egiten du zerbitzuen kalitatea eta giza baliabideak libre uzten ditu balio erantsi handiagoko funtzioetarako.

Testuinguru horretan sortu da Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna (DSAZA) ekimena, dirulaguntzak/laguntzak bilatzeko eta izapidetzeko prozesua kudeatzeko efizientziaren erronkari heltzen dion proiektu berritzailea. Horretarako, soluzio aurreratuak baliatzea planteatzen du, hala nola adimen artifizial sortzailea. Helburua da Donostia

Sustapenaren erabiltzaileen premiei erantzun automatizatua, optimoa eta efizientea eskaintzea, eta, horri esker, erabiltzaile esperientzia hobetzea, ebazpen denborak murriztea eta araudia betetzen dela bermatzea. Ekimen horrek bat egiten du sektore publikoaren eraldaketa digitaleko joera nazionalekin eta nazioartekoekin, eta Donostia Sustapena erreferentzia gisa posizionatzen du sortzen ari diren teknologiak guztion onerako aplikatzeari dagokionez, modu etiko eta eraginkorrean aplikatu ere.

4.2 Proiektuaren deskribapena

Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna ekimen integral bat da, eta erronka gisa planteatzen du Donostia Sustapenaren zerbitzu eta laguntzen erabiltzaileei (herritarrak, ekintzaileak, enpresak eta abar) arreta eskaintzeko sistemaren birtualizazio adimenduna egitea. Horretarako, elkarrizketa natural eta eraginkorra izateko gai diren LLMak gehitu nahi ditu. Helburua da arreta eredu tradizionaletik (presentziala, telefonikoa edo digitala, formularioetan oinarritua) sistema adimendun batera igarotzea, eta erabiltzaileei aukera ematea kudeaketa administratiboak modu autonomoan, seguruan eta gidatuan egiteko.

Helburu orokorra

Proiektuaren helburu orokorra da Donostia Sustapena administrazio aitzindari gisa sendotzea, eta, horretarako, zerbitzu publikoen soluzio aurreratu bat txertatzea, erabiltzaileei arreta emateko plataforma baten bidez, zeina gai izango baita erakundearen laguntzei eta dirulaguntzei loturiko kudeaketak modu eraginkorrean bideratuko dituen zerbitzu bat emateko. Plataforma hori funtsezko azpiegitura gisa eratu beharko da, eta haren gainean artikulatuko da erabiltzaileei arreta emateko sistema integral eta eskalagarri bat, erakundearen jardun eremuak barnean hartuta. Era berean, bat etorri beharko du administrazio publikoaren printzipio gidariekin, eta bermatu beharreko alderdiak izango dira erabiltzaileentzako izapideen sinplifikazioa eta eraginkortasuna, kudeatutako datuen sendotasuna eta kalitatea, eta datuak babestearen arloan datuon osotasuna eta konfidentzialtasuna bermatzea, baita araudia betetzen dela ziurtatzea ere.

Helburu espezifikoak

- Erabiltzaileen eta erakunde publikoen arteko **interakzioa sustatzea**, eta, horretarako, haien arteko hartu-emana posible egitea eta prozesu horiek erraztuko dituzten irisgarritasun tresnak eskura jartzea.
- Prozesu administratiboak gidatzeko eta errazteko gai izango den **elkarrizketa eredu bat garatzea**, eta, hala, erakundeetan presentzialtasunaren beharra murriztea eta horietan arreta emateko denborak laburtzea.
- **Gorabehera kopurua murriztea**: Giza esku hartzea murrizteak saihestu egiten ditu eskaeraren xehetasunak eta eskakizunak ez betetzetik edo komunikazioa desitxuratzetik eratorritako arazoak.

- **Informazioa zentralizatzea:** Informazioa sistema zentral batean kudeatzeak, iturria edozein dela ere, informazioa kontsultatzea, maneiatzea, banatzea eta ezabatzea ahalbidetzen du.
- **Gaitasun teknikoak hobetzea:** Arreta eta kudeaketa adimenduneko sistema bat sartzeak ahaleginak banatzea ahalbidetzen du, eta, hala, administrazioaren errendimendua areagotzen da, baliabide tekniko berberak erabiliz.
- **Segurtasuna eta gardentasuna areagotzea:** Sistema automatiko batek informazioaren trazabilitatea eskaintzea ahalbidetzen du, eta segurtasuna areagotzen du; era berean, nahita edo nahi gabe izaniko manipulazioak saihesten ditu.
- **Egitura operatiboa optimizatzea:** Sistema bat ezartzeak informazio fluxu egonkor bat definitzea ahalbidetzen du, inplikatura dagoen datuaren eta prozeduren gobernua ziurtatzeko, bai eta prozeduraren emaitza jakinaraztea ere.

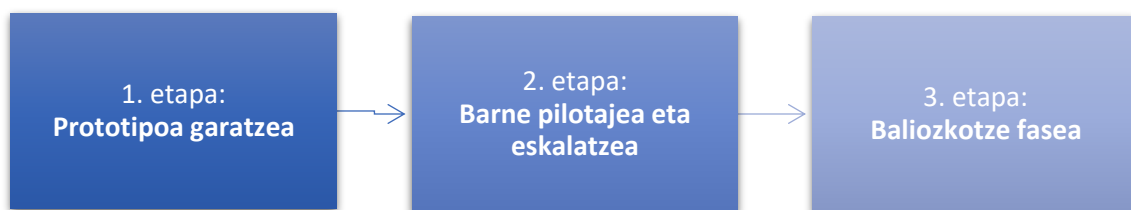
Helburu horiek lortzeko, Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimendunaren proiektua erronka honetatik abiatuta definitzen da:

- **Erabiltzaileei laguntzeko elkarrizketa eredua eta dokumentu kudeaketa adimenduna (Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna):** Kudeaketa plataforma bat garatzea adimen artifizialean (AA) oinarrituriko laguntzaile batekin, dirulaguntzen espedienteak eta laguntza publikoen beste deialdi batzuk errazago egiteko eta aurkezteko. Elkarreragingarritasunari eta araudia betetzeari begira, plataforma horrek aukera emango dio administrazio publikoari efizientzia operatiboa ez ezik herritarren eskaerei erantzuteko gaitasuna ere hobetzeko.

Xehetasun gehiago eskuratzeko, ikusi I. eranskina.

4.3 Proiektuaren etapak

Aurreko atalean aipatzen den bezala, Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna proiektua Donostia Sustapenaren eraldaketa digitala da, teknologia aurreratuak abiapuntu gisa hartuta, hala nola adimen artifizial sortzailea, Prozesuen Automatizazio Robotikoa (RPA) eta simulazioa. Horren helburua da administrazioa modernizatzea, berrikuntza ekosistema indartzea eta pertsonaleko aktiboak modu eraginkorrean kudeatzea. Planteatutako erronkari soluzioa topatzeko, bakoitzaren azpiproiektuak garatzea espero da, etapa hauek kontuan hartuta:



2. irudia – Proiektuaren etapak

4.3.1 1. etapa – Prototipoa garatzea

Sistemaren diseinuan eta garapenean zentratzen da; hasierako bertsio funtzional bat hartu, eta hark ahalbidetuko du funtsezko kontzeptu eta teknologiak baliozkotzea, bideragarritasun teknikora eta proiektuaren oinarrizko eskakizunak betetzera bideratuta.

4.3.2 2. etapa – Barne pilotajea eta eskalatzea

Proba pilotuak ezarriko dira mugatutako inguruneetan, sistemaren jarduna baldintza operatibo errealetan ebaluatzeko. Fase horretan, akatsak eta muga teknikoak edo funtzionalak identifikatuko dira, eta errendimendua eta fidagarritasuna optimizatzeko beharrezkoak diren doikuntzak aplikatuko.

4.3.3 3. etapa – Baliozkotze fasea

Sistemaren ebaluazio integrala biltzen du, ezarritako helburuetara atxikita dagoen eta zer eskalagarritasun potentzial duen egiaztatzeko. Soluzioari proba intentsiboak egingo zaizkio azken erabiltzaileekin eta ingurune errealetan; hala, bermatuko da betetzen dituela espero diren estandarrak, eta egin beharreko doikuntzak egingo zaizkio behin betiko inplementatu aurretik.

4.4 Proiektuaren heldutasun teknologikoa

Hala egokituz gero, azkenean deituko den lizitazio prozeduran adjudikaziodun suertatzen diren soluzioen abiapuntuak izan behar du alde aurreko ikerketa aski aurreratuak izatea, proposatutako soluzioaren defentsa fidagarria egin ahal izateko. Alde horretatik, TRL (*Technology Readiness Level*) eredua edo heldutasun teknologikoko mailaren eredua erabiliko da erreferentzia gisa, zeinak maila hauek bereizten baititu:

TRL-9	APLIKAZIO KOMERTZIAL ERABATEKOA. Teknologia erabat garatu eta edozein kontsumitzailek erabil dezake komertzialki.
TRL-8	LEHEN SISTEMA KOMERTZIALA. Teknologia maila komertzialean funtzionatzen du eskala handiko aplikazio baten bidez, eta ingurune errealean etengabe erabili ondoren sor daitezkeen xehetasun txikiak hobetzen dira.
TRL-7	ERAKUSTALDI SISTEMA. Merkataritza aurreko eskalako funtzionamendua eta eragiketa frogatzea. Fabrikazioaren alderdi teknologikoak identifikatzea eta ebaztea.
TRL-6	PROTOTIPO SISTEMA. Industria sisteman integratzea eta industria potentziala frogatzea, espero den funtzionamendua lortu arte osagaiak hobetuta.
TRL-5	PROTOTIPOA, ESKALA HANDIA. Saiakuntzak egiten dira erabiltzeko aurreikusitako ingurunean. Eredua finkatzen da teknikoki eta ekonomikoki, ingurumen eta segurtasun mugak identifikatzeaz gainera.
TRL-4	PROTOTIPOA, ESKALA TXIKIA. Garapen unitate bat eraikitzen da ingurune kontrolatuan edo laborategian. Gai operatiboei eta iragarpen teknologikoak baliozkotzeari buruzko informazioa ematen du.
TRL-3	IKERKETA APLIKATUA. Kontzeptu proba: Laborategiko lehen saiakuntza osatuak inplementatzea, ikertutako materiaren kontzeptua, prozesua eta potentziala erakusteko.
TRL-2	TEKNOLOGIA FORMULATZEA. Garapen plana zehazten da, teknologiaren kontzeptua, aplikazioa eta praktikan jartzea formulatu ondoren.
TRL-1	OINARRIZKO IKERKETA. Hasierako ikerketa zientifikoa osatu ondoren. Postulatu eta behatu dira ideien oinarriko printzipioak.
TRL-0	IDEIA. Oinarriko ideia edo kontzeptuak; haien gainean, oraindik ez da egin saiakuntza edo analisirik.

3. irudia – TRL (Technology Readiness Level)

Zehazki, Teknologia Berritzailearen Erosketa Publikoa bilatzen da, zeina honela definitzen baita: “Kontratazioaren unean merkatutik oso hurbil dagoen ondasun edo zerbitzu bat erostea, garapen fasean dagoena”. Tankera horretako proiektu batek eskatzen du merkatutik gertu dauden produktuak eroslearen beharretara egokitzea, eta, beraz, Donostia Sustapenaren asmoa da TRL 7 eta TRL 8 fasean dauden merkatuko soluzioak bilatzea, proiektua gauzatu ondoren TRL 9ra iritsi ahal izateko.

4.5 Aurrekontua

Proiektuaren aurrekontua ez dago definituta fase honetan, eta gerora ezarriko da, aurretiazko kontsulta honetan merkatutik lortutako erantzunen azterketa egin ondoren.

4.6 Proiektuaren iraupena

Proiektua zenbait urtetan egingo da, eta gehienez ere 24 hilabete iraungo du 1. etapatik eta 3. etapara bitartean.

5 Talde teknikoa

Merkaturako Aurretiko Kontsulta hau egiteko eta garatzeko, talde tekniko bat eratu da, Donostia Sustapeneko langileek osatua. Talde hori arduratuko da prozesua gauzatzeaz.

Talde tekniko horretan aholkulari tekniko adituek parte hartu ahal izango dute, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 115.1 artikuluan aurreikusita dagoen bezala, beharrezkotzat jotzen bada. Kasu zehatz honetan, Donostia Sustapenak Zabala Innovation aholkularitza enpresaren laguntza teknikoa du.

Talde teknikoaren ardura da, besteak beste, zabalkundea egitea, proposamenak aztertzea, etorkizuneko lizitazioarako informazio garrantzitsua biltzeko lanak egitea, kontsultak aurrerabide egokia duela zaintzea, ondorioen txostena egitea eta kontsulta ixteko proposamena egitea.

6 Merkaturako Aurretiko Kontsultaren emaitza

Talde teknikoak aurkeztuko diren proposamenak aztertuko ditu eta, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 126. artikuluan ezarritakoaren arabera, Donostia Sustapenak etorkizuneko lizitazioetan erabil ditzakeen zehaztapen funtzional edo teknikoak definitzeko erabili ahal izango ditu.

Talde teknikoak egingo du Merkaturako Aurretiko Kontsultaren ondorioen txostena. Txosten horretan, gauzatutako jarduerak zehaztuko dira, eta, horretaz gainera, zerrenda batean jasoko dira egindako proposamenak eta horien egileak, kontsultatutako erakundeak, formulatu zaizkien gaiak eta horiei emandako erantzunak. Salbuespen izango dira parte hartzaile bakoitzak konfidentzialtzat jotako gaiak.

Ondorioen txostena Donostia Sustapenaren kontratatzailearen profilean argitaratuko da, Euskadiko Kontratazio Publikoaren Plataforman.

7 Proiektuaren lizitazio potentziala

Merkaturako Aurretiko Kontsulta amaitu ondoren, eta ondorioen txostenean hala aurreikusten bada, lizitazio prozedura bat edo gehiago deitu ahal izango dira enpresa adjudikaziodunak hautatzeko, eta enpresa horiek arduratuko dira zerbitzuak gauzatzeaz.

Kontratazio prozedura horiek irekita egongo dira prozedura horretarako ezartzen diren baldintzetan ezarritakoa betetzen duten eskaintza guztietarako, eta ez da kontuan hartuko Merkaturako Aurretiko Kontsultan parte hartu duten ala ez.

8 Kontratua gauzatzea

Balitzko lizitazio prozeduretan esleitutako eskaintza edo eskaintzak arduratuko dira kontratua gauzatzeaz, lizitazio posibleen baldintza agirietan eta dokumentuetan eta eskaintza adjudikaziodunetan zehazturik ageri diren baldintzen, aurrekontuaren eta epeen arabera.

I. eranskina. Erabiltzaileei laguntzeko elkarrizketa eredua eta dokumentu kudeaketa adimenduna (Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimenduna)

Premia publikoa justifikatzea

Administrazio testuinguru publiko gero eta konplexuago eta dinamikoago batean, administrazioaren eta gizartearen arteko interakzioa erraztuko duen tresna bat inplementatzeko beharra sortzen da, komunikazio arinagoa, gardenagoa eta efizienteagoa sustatze aldera. Administrazio publikoak eraldaketa agertoki baten aurrean daude: digitalizazioa eta sortzen ari diren teknologien ezarpena —adimen artifizialak, kasurako— birdefinitzen ari dira, batetik, prozesu operatiboak eta, bestetik, informazioa eskuratzeko eta zerbitzu publikoak kudeatzeko moduak. Administrazio mota horren ezaugarri bereziak direla eta, berezitasun hauek hartu behar dira kontuan:

- **Araudiaren konplexutasuna:** Tokiko, estatuko eta Batasuneko legeak barnean hartzen dituen arau esparru zabal bat betetzeko beharra.
- **Baliabide eta langile gutxi:** Aurrekontu eta langile mugak, zaildu egiten dutenak erabiltzaileei arreta ematea eta teknologiaren eta kudeaketaren alorrean hobekuntzak ezartzea.
- **Prozeduren heterogeneotasuna:** Aplikatu beharreko prozeduraren tasuna kontuan izanik, askotariko dokumentazio espezifikoa aurkeztu eta prozesu bereziak bete behar izaten dira.
- **Informazio sentikorra kudeatzea:** Erabiltzaileek gardentasun eta pribatutasun handiagoa eskatzen dute, baita kontu gehiago ematea ere, zenbat eta informazio pertsonal gehiago eman.

Azaldutakoa ikusirik, Donostia Sustapenak teknologia berri horiek eta digitalizazioaren filosofia txertatzeko asmoa du bere esparru erabakigarri batean, hau da, dirulaguntzak eta laguntzak eskatzeko eta kudeatzeko prozesuan. Eremu horri lotutako prozedurek sarrera oztopo nabarmena dute, neurri batean eskatutako datuen kantitatea, konplexutasuna eta aniztasuna direla eta. Erronka hori gainditzeko, plataforma bat garatzea da helburua, erabiltzaileei kudeaketa mota horiek sinplifikatu eta arintzeko. Hala, esperientzia erabilerrazagoa eta eraginkorragoa sustatuko da, interfaze lagunkoiago baten bidez, adimen artifizial sortzailea baliatzen duen txatbot batekin. Horrek, halaber, erakundearen datu baseetan bildutako informazioa batuko du, eta langileei lan karga arinduko die. Horrenbestez, bizkorrago ebatziko lirateke horrelako zerbitzu eta prozedurak.

Kasu berezi honetan, bereziki erabakigarria da datuen gardentasuna, pribatutasuna eta segurtasuna betetzea, erabiltzen den informazioa bereziki sentikorra baita (informazio pertsonala, enpresa kontuak, industria sekretua eta abar).

Horretaz gainera, sistema eta plataforma mota horietan gaur egun dagoen alderdirik kritikoenetako bat zibersegurtasuna da, zeina funtsezko faktorea baita kudeatutako informazioaren osotasuna, konfidentzialtasuna eta eskuragarritasuna bermatzeko. Plataformak araudi hauek bete beharko ditu gutxienez:

- **Segurtasun Eskema Nazionala (SNE).** 311/2022 Errege Dekretuak arautzen du, eta neurri teknikoak eta antolakuntzakoak eskatzen ditu administrazio publikoaren informazioa eta zerbitzu digitalak babesteko.
- **Datuak babesteko eta eskubide digitalak bermatzeko Lege Organikoa (DPBEDBLO).** Lege horrek eta Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorrak behartu egiten dute plataforma horietan kudeatutako datu pertsonalen pribatutasuna eta segurtasuna bermatzera.
- **Zibersegurtasuna Koordinatzeko eta Gobernatzeko Legea.** Lege hori lerrokatuta dago NIS2 Zuzentarauarekin, gertakarietarako prebentzioa, detekzioa eta erantzuna indartzen ditu, eta areagotu egiten ditu administrazio eta hornitzaileentzako betebeharrak.

Plataforma hori Donostia Sustapenak bultzatutako jarraibide jasangarriekin koherentziaz integratzen eta lerrokatzen dela ziurtatzeko, kontuan hartu beharko dira adimen artifizialerako jasangarritasun irizpide espezifikoak. Teknologia horrek energetikoki eskari handia duenez, gomendagarria litzateke jasangarritasun printzipioei atxikitzen zaizkien prozesamendu zentroetan inplementatzea. Gainera, balio erantsi garrantzitsua izango da baliabideak teknika aurreratuen bidez optimizatzea —hala nola ereduak ulertzea edo ikaskuntza federatua—, bai eta ingurumen inpaktua izan dezaketen zeharkako prozesuak arrazionalizatzea ere. Hala, berrikuntza teknologikoa lerrokatuturik egongo da jasangarritasun ekonomikoaren eta ingurumenaren aldeko konpromisoarekin.

Ezarritako helburuak behar bezala betetzeko, plataformak zenbait funtzionaltasun izan behar ditu, hala nola erabiltzaileei arreta emateko, informazioa kudeatzeko, zalantzak argitzeko, formularioak betetzeko, eskaeren egoeraren jarraipena egiteko eta emaitzak jakinarazteko.

Egungo egoera

Administrazio publikoen eremuko kudeaketak berekin dakar prozesu administratiboak digitalizatzea, dokumentuen kudeaketa optimizatzea, eta informazioa kudeatzeko sistema aurreratuak ezartzea. Sortzen ari diren teknologiak ezartzeak —hala nola adimen artifiziala (AA) inplementatzeak— aukera ematen du zeregin errepikakorrak automatizatzeke, eta horrek, efizientzia operatiboa areagotzeaz gainera, murriztu egiten du giza akatsen marjina. Zehazki,

estatuko administrazio publikoan lengoiaia eredu handien (LLM) eta adimen artifizialeko beste teknologia batzuen aplikazioa hedapen progresiboko fase betean dago; izan ere, gero eta handiagoa da zerbitzu publikoak digitalizatzeko, administrazio prozesuen eraginkortasuna hobetzeko, eta erabiltzaileen eta erakunde publikoen arteko interakzio arinagoa eta eskuragarriagoa sustatzeko premia. Horretaz gainera, sistema horiek inplementatzeak informazio publikorako sarbidea eta kudeaketa errazten laguntzen du; hala, gardentasuna sustatzen da eta efizientzia optimizatzen da erakunde ofizialen jardunean.

Horrelako soluzioek, erabiltzaileei ematen zaien arreta automatizatzeaz gainera, kudeaketa eta kontsulten tramitazioa bizkortzea ere ahalbidetzen dute, eguneko 24 orduetan eskaini ahalko baitira zerbitzuak etenik gabe, asteko 7 egunetan. Ikuspegi horrek potentzial handia dakar kostu operatiboak murrizteko, giza baliabideak optimizatzeko eta, azken batean, zerbitzu publikoaren kalitatea nabarmen hobetzeko.

Gaur egun, hauek dira horrelako soluzioen joera nagusiak:

- **AAn eta LLMetan oinarritutako txatbotak.** Hizkuntza ereduak —hala nola GPTn oinarritutakoak— izaniko aurrerapenari esker, elkarrizketari samurrago jarraitzen dioten txatbotak garatu ahal izan dira: gai dira galdera konplexuak ulertzeko eta haiei erantzuteko, izapideetan laguntzeko, eta erabiltzaileen hizkuntza naturalera egokitzeke.
- **Barne sistemekin integratzea.** Egungo txatbotak dagoeneko ezarrita dauden datu baseekin eta udal sistemekin konekta daitezke, informazio pertsonalizatua eskaintzeko eta izapide automatikoak, zerbitzu eskaerak edo gorabeheren jakinarazpena kudeatzeko.
- **Hizkuntza aniztasuna eta irisgarritasuna.** Joera da bi hizkuntza ofizialetan —gaztelaniaz eta euskaraz— eta are ingelesez erantzungo duten laguntzaile birtualak eskaintzea; era berean, eskuragarriak izango dira desgaitasunen bat duten pertsonentzat, errealitate eleanitz eta askotarikoarekin lerrokatuta.
- **Datuen pribatutasuna eta babesa.** Informazio pertsonala erabiltzea erronka erabakigarria da. Proiektuek nahitaez bete behar dituzte Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra, Adimen Artifizialari buruzko Erregelamendua eta Espainiako legedia, baita datuak babesteko ordezkarien ikuskapena ere. Orobat, bete behar dituzte informazioaren segurtasunerako neurri teknikoak eta antolaketarekin lotutakoak.

Soluzio horien mugek —proposatutako teknologiek integrazio aurreraturik ez izatea, pertsonalizazio eskasa eta zeregin kritikoak automatizatzen eta araudiaren moldagarritasunean ikuspegi mugatua izatea— aukera ematen dute AA sortzailea eta lehendik dauden sistemak konbinatuko dituen plataforma berritzaile bat garatzeko, sektore publikoaren beharretara hobeto egokituta.

Horrelako soluzioetan gehien lantzen ari diren ikuspegiaren artean dago, berebat, *adimen artifizial berdea*. Korrante hori konprometituta dago sistema adimendunak garatzeak eta erabiltzeak ingurumenean duen inpaktua murriztearekin. Ekimen horiek energetikoki eraginkorrak diren algoritmoak diseinatzea, kontsumo txikiko azpiegiturak erabiltzea eta baliabide konputazionalak optimizatzea sustatzen dute. Esparru horretan, teknologia horiek administrazio zerbitzuak modernizatuko dituzten plataformetan integratu nahi dira, klima helburuak arriskuan jarri gabe, jasagarritasun digitalaren alorreko estatuko eta Europako estrategiekin lerrokatuta.

Horretaz gainera, Donostia Sustapenak proposatutako ekimenak eredu erreplikagarriak izan daitezke beste administrazio batzuentzat, modernizatzeko eta XXI. mendeko kudeaketa publikoaren erronka teknologiko, sozial eta ingurumenekoei erantzuteko.

Eduki berritzailea

Kontuan izanik gaur egun merkatuan ez dagoela Donostia Sustapenaren premia guztiak modu integralean aintzat hartzen dituen plataformarik, soluzioak elementu hauek jaso behar ditu:

- **Arkitektura diseinua:** Kohesio handia, eskalagarritasuna eta plataformako gainerako elementuekiko mendekotasun txikia oinarri dituen arkitektura modular bat sortzea. Teknologia aurreratuak erabiltzea, hala nola mikrozerbitzuak, edukiontzia, birtualizazioa, hodeian ostatatzea edo zibersegurtasuneko mekanismoak eta tresnak.
- **Pertsonalizazioa:** Tokiko, eskualdeko edo estatuko araudietara egokitzeko gaitasuna, kontuan izanik egungo plataformek ez dutela erabat estaltzen.
- **Erabiltzaile interfazea:** Erabiltzaile interfaze intuitiboak, eleanitzak (euskara, gaztelania eta ingelesa, gutxienez) eta erabilerrazak diseinatzea, plataforma samurrago erabiltzeko eta, hala, plataformarekiko atxikimendua lortzeko. Hizkuntza naturaleko interakzioa AA sortzaileko laguntzaileekin, eta erabiltzaile ez-teknikoei erabilerraztasuna bermatzea. Tresna horren homogeneizazioa bermatzeko, sailen arteko denbora errealeko lankidetzat tresnak garatuko dira.
- **Subiranotasun digitala eta pribatutasuna:** Kode irekia erabiltzea, AA sortzaileko tresna aurreratuarekin eta zibersegurtasuneko teknologiekin konbinatuta, eta, hala, datu sentikorren gaineko erabateko kontrola eta erabiltzaileentzako arriskuak minimizatzea ziurtatzea.

Proiektuaren ahaleginei eta izaera berritzaileari dagokienez, nabarmentzekoa da adimen artifizial sortzailea aplikatzeko asmoa. Onura hauek ekarriko ditu:

- **Egiteko errepikakorrak automatizatzea:** lan errepikakorrak eta aspergarriak automatizatzea, hala nola datuak sartzea, eskaerak prozesatzea eta txostenak sortzea.

Horrek denbora emango die langile publikoei jarduera estrategikoagoetan zentra daitezen.

- **Dokumentuak sortzea eta baliozkotzea:** Automatikoki sortzea lege eta administrazio dokumentuak (kontratuak, eskaerak), baita dokumentuak automatikoki baliozkotzeko prozedurak ere, tokiko araudiei jarraikiz. Era berean, txostenak automatikoki sortzea, eta datu zehatzak eta eguneratuak ematea erabakiak hartzeko arduradunei.
- **Datuen analisia:** Datu bolumen handiak azkar eta modu efizientean aztertzea, eta, hala, informazio baliotsua ematea erakunde publikoei, erabaki hobeak hartzen laguntzeko.
- **Bilaketak hobetzea:** Laguntza espedienteen edo lizitazioen bilaketak hobetzea txatbotean, laguntzaile birtualen eta ahotsa ezagutzeko sistemen bidez. Sistema horiek informazioa eman dezakete, baita galderei erantzun eta arazoak azkar eta eraginkortasunez ebatzi ere.
- **Iruzurra prebenitzea:** Administrazio publikoan iruzurra detektatzea eta prebenitzea, portaera ereduak aztertuz eta anomaliak identifikatuz.

Espero diren funtzionaltasunak

Donostia Sustapeneko Arreta Zerbitzu Adimendunak funtzionalitate hauek izan beharko ditu, Donostia Sustapenak planteatutako erronkari erantzun integrala emateko:

Dokumentuak kudeatzeko modulu adimenduna

Modulu horrek adimen artifizial aurreratuarekin diseinatua izan behar du, erakundeek informazioa kudeatzeko, prozesatzeko eta eskuratzeko duten modua eraldatzeko. Haren ikuspegi berritzaileak dokumentuen efizientzia, irigarritasuna eta segurtasuna birdefinituko ditu.

1. Sailkapen automatiko adimenduna

- Dokumentuak AA bidez automatikoki errekonozitzea eta kategorizatzea, haien edukian, testuinguruan eta metadatuetan oinarrituta.
- Identifikazio eta etiketatze semantiko aurreratua, etorkizuneko bilaketak errazteko.

2. Datuak automatikoki erauztea eta prozesatzea

- Informazio erabakigarria automatikoki ateratzea (datak, izenak, zenbatekoak, kontratu zehaztapenak eta abar), baliozkotze integratuarekin.
- Laburpen adimendunak sortzea eta dokumentu luzeak denbora errealean aztertzea.

3. Bilaketa adimenduna hizkuntza naturalarekin

- Hizkuntza naturalaren bidez dokumentuak edo informazio espezifikoak bilatzeko gaitasuna, testuinguruan emaniko erantzun zehatzekin.
- Karaktere ezagutze optikoa (OCR) integratzea, eskaneatutako edo eskuz idatzitako dokumentuetan bilatzeko.

4. Dokumentu bizitzaren zikloa kudeatzea

- Dokumentuen bertsioa automatizatzea, artxibatzea eta segurtasunez ezabatzea, lege eta pribatutasun araudiak betez.
- Aldaketen eta sarbideen historiari jarraipena egitea, trazabilitatea eta gardentasuna bermatzeko.

5. Adimen artifizialean oinarritutako segurtasuna eta kontrola

- Denbora errealeko alertak dituzten dokumentu sentikorrak edo konfidentzialak automatikoki detektatzea.
- Baimenen kudeaketa aurreratua, eta baimendutako erabiltzaileei bakarrik bermatzea sarrera, autentifikazio adimendunaren bidez.

6. Txatbotak eta laguntzaile birtualak integratzea

- Adimen artifizialean oinarritutako laguntzaile birtualak, erabiltzaileak dokumentuak bilatzen, berreskuratzen edo sortzen gidatzeko.
- Erakundearen dokumentu oinarriaren gaineko galdera-erantzunen funtzioa.

7. Lan fluxuak iragartzea eta automatizatzea

- Dokumentu prozesuetan patroiak automatikoki identifikatzea, lan fluxuetan hobekuntzak iradokitzeke.
- Egin gabe dauden atazei edo iraungitzeak dauden dokumentuei buruzko jakinarazpen automatikoak sortzea eta bidaltzea.

8. Analisi aurreratua eta kontrol panelak

- Dokumentazioaren erabilerari, eraginkortasunari eta arriskuei buruzko txostenak sortzea.
- Panel bisual interaktiboak, erabaki informatuak hartzeko funtsezko metrikekin.

9. Eleaniztasuna eta itzulpen automatikoa

- Dokumentuak hizkuntza askotara berehala itzultzea, jatorrizko formatuari eutsiz.
- Testuak sektorearen edo eskualdearen arabeko terminologia espezifikoetara egokitzea.

10. Sortzen ari diren teknologiekiko bateragarritasuna

- Bloke kateekin integratzea, dokumentuak ziurtatzeko eta benetakoak izateko.
- Errealitate areagotuko interfazeak erabiltzeko gaitasuna, artxiiboak modu murgiltzailean sartu eta bistaratzeko.

Dirulaguntzak kudeatzeko modulua

Modulu horren ardatza da Donostia Sustapenak emandako dirulaguntzen kudeaketa efizientea eta gardena egitea, teknologia aurreratuak eta automatizazio adimenduna erabiliz. Prozesuaren etapa bakoitza digitalizatzen eta optimizatzen zentratu behar du diseinuak, eta zehaztasuna, araudia betetzea eta erabiltzeko erraztasuna bermatu behar ditu.

1. Dirulaguntzen kudeaketaren digitalizazio integrala

- Dirulaguntzen bizi zikloa erabat sistematizatzea: Dokumentazioa jaso eta baliozkotzen denetik espedientearen jarraipena egin eta itxi arte.
- Eskuzko prozesu errepikakorrek ezabatzea, eta, hala, kudeaketa denborak bizkortzea.

2. Dokumentazioaren baliozkotze erdiautomatizatua

- Adimen artifizialak lagundutako tresna, onuradunek aurkeztutako dokumentazioa aztertzeko eta baliozkotzeko.
- Dokumentuetan bat ez etortzeak, omisioak edo erroreak automatikoki identifikatzea eta berrikusteko alertak sortzea.
- Fitxategiak automatikoki sailkatzea, araudi aplikagarrietan ezarritako betekizunen arabera.

3. Elkarreragingarritasuna automatizatzea

- Denbora errealean konektatzea kanpoko sistemekin, erregistro administratiboekin eta datu baseekin, informazioa egiaztatzeko (hala nola IFZ, ziurtagiriak eta datu ekonomikoak).
- Sisteman datuak automatikoki eguneratzea, eta, hala, koherentzia ziurtatzea eta bikoiztasunak murriztea.

4. Jakinarazpen elektronikoak kudeatzea

- Onuradunei jakinarazpen elektronikoak automatikoki bidaltzeko plataforma integratua, eta dirulaguntza emateko prozesuaren etapa guztien egoeraren berri ematea.
- Harrera berrestea eta hartu izanaren agiria erregistratzea, indarrean dauden araudiak betez.

5. Kontrol panel adimenduna

- Emandako dirulaguntza guztien egoera denbora errealean bistaratzea: Aribidean dauden eskabideak, egin gabe dauden agiriak, betetako epeak eta egindako ordainketak.
- Funtsezko metrikeri buruzko txosten pertsonalizatuak, baliozkotze arrakastatsuen ehuneko gisa edo ebazteko batez besteko denbora gisa.

6. Araudia modu automatizatuan betetzea

- Tokiko, eskualdeko eta estatuko araudiekin eguneratutako sistema, dirulaguntzak kudeatzeko prozesu guztiak aplikatu beharreko lege esparruekin bat datozela ziurtatzeko.

7. Erabiltzailearen esperientzia optimizatua

- Interfaze intuitiboak, bai barneko kudeatzaileentzat, bai dirulaguntzen onuradunentzat, gida automatizatuekin eta laguntzaile birtualekin.
- Informazio garrantzitsu guztia azkar eta seguru eskuratzea edozein gailutatik.