0. AURREKARIAK

BiscayTIK Bizkaiko Foru Aldundiak sustatutako proiektua da, nazioarte mailan izaera berritzaile eta aitzindari nabarmena duena, helburutzat honako hauek dituelarik: komunikazio kanal berri baten bidez, Internet bidez, Administrazioa herritarrengana hurbilaraztea bien arteko elkarrekintza erraztuz; horrez gain, Bizkaiko Udaletako barne-kudeaketa eta herritarrekiko harremana hobetzeko tresna informatikoak homogeneizatzea; eta Bizkaia informazio teknologietan eta Udal Administrazioaren ezagupenean nazioarteko erreferentzia bilakatzea.

Helburu hau betetzeko, proiektuak hiru ardatz ditu,

- Herritarrentzako posta elektroniko zerbitzua.
- Udalerrientzat programa informatikoak eta herritar bideratzea duen web ataria.
- Nazioarteko erreferentziadun Teknologia Zentro bat sortzea.

1. LEHIAKETAREN XEDEA

Lehiaketa honen xedea da BiscayTIKeko Zerga-Kudeaketa eta Diru-Bilketako aplikazioan bigarren mailako arreta zerbitzuak kontratatzea.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1. Zerbitzuaren deskribapena

Arreta espezializatuko 2. maila BiscayTIKeko moduluetako adituen taldeari deitzen zaio. Haien eginkizuna izango da CAUren bidez moduluei buruz iristen diren eskaerei/gorabeherei erantzutea.

Zerbitzuak BiscayTIKeko EAZren bidez Bizkaiko udalek eta mankomunitateek helarazten dituzten zalantzak eta gorabeherak artatzeko lanak egin beharko ditu, BiscayTIKek eskaintzen dituen Zerga-Kudeaketa eta Diru-Bilketako aplikazioan.

BiscayTIKen EAZra iristen diren gorabeherak zuzenean eskalatuko dira bigarren arreta-maila honetara, Adituz bidez (BiscayTIKen ticketing plataforma). Hauek dira 2. mailako zereginak:

- Gorabehera ireki eta 30 minutu baino lehen erabiltzailearekin harremanetan jartzea (telefonoz), haren intzidentzia/eskaera aztertuko dela jakinarazteko.

- Erabiltzailearengandik gorabehera konpontzeko behar den informazio guztia lortzea.

- Udaletan desplazatuta (Insitus) dauden BiscayTIKeko pertsonekin koordinatzea, gorabehera konpontzeko informazio edo laguntza gehiago lortzeko.
- Gorabehera konpondu arte egin beharreko lanak egitea.

- Intzidentzia Garapenaren arlora eskalatzea softwarean esku-hartzeren bat egin behar bada edo hobekuntza bat bada, eta erabiltzaileari jakinaraztea.
- Erabiltzaileari gertakaria konpondu duela jakinaraztea (ahal dela, telefonoz).
- ADITUZen intzidentzia ixtea.

Horrez gain, moduluak hedatzen eta erabiltzaileei prestakuntza ematen lagunduko dute BiscayTIKek adierazten dituen kasuetan. Udaletan dauden BiscayTIKeko pertsonen (insitus izenekoak). zalantzak ere argituko dituzte

2.1.1 Zerbitzuaren xede diren moduluei buruzko informazioa

Enpresa lizitatzaileek BiscayTIKek eskaintzen dituen Zerga-Kudeaketa eta Diru-Bilketako aplikazioaren ezaugarriei buruz dagoen informazioa kontsultatu ahal izango dute.

Kontsulta horiek aurrez aurre egin ahal izango dira, Karatulako 11. puntuan adierazten den moduan.

2.2. Eskatutako gutxieneko zehaztapen teknikoak

Esleipendunak kalitatez, zorroztasunez eta eraginkortasunez gauzatuko du zerbitzua, eta berau zuzenean edo zeharka erregulatzen duten indarreko legezko eta arauzko xedapen, arau eta zehaztapen guztiak bete beharko ditu.

Prestazio hori BiscayTIK Fundazioak eskatuta egingo da, baldintza-orriaren xede diren gaiak beste esleipendunekin kontratatzeko aukera kaltetu gabe.

Zerbitzua emateko, honako laguntza hau bermatu beharko da lehen aipatutako aplikazioetarako eta aplikazio horiekin lotuta BiscayTIK enpresak eskatzen dituen aplikazioetarako.:

Dokumentu honen xedea diren moduluetan honako funtzioak egitea:

- Maila desberdinetan bilerak egitea eta bileren aktak egiteak, e.a.
- Harreman zuzena udalekin.
- Udalek eta mankomunitateek dituzten zalantzak edo eskaerak ebaztea.
- Aplikazioetan, txosten parametrizatuak eta pertsonalizatuak egitea.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten Betebeharrak eta Analisia:
    - Dokumentu funtzionalen analisia eta gauzatzea.

- Erabil daitekeen dokumentazioaren analisia eta datu hartzearekin lotutako dokumentazioa sortzea.

- Aplikazioen konfigurazioa, eta honek dakartzan lanak:
  - Modulu desberdinen parametrizazioa.
  - Zeregin bakoitzean beharrezkoak diren jardueren konfigurazioa.
  - Dokumentuak sortzeko txantiloien konfigurazioa.
  - Modulu bakoitzeko baimenen konfigurazioa.

- Zerbitzuaren xede diren moduluen abiaraztean:
  - Moduluetan beharrezkoak diren parametrizazioak, abiarazteko orduan eta ohiko funtzionamenduan.
  - Parametrizazioa modu egokian gauzatzen dela bere gain hartu eta bermatzea.

- Proiektuari atxikitako udaleei laguntza:
  - Balizko gertakizunak aztertzea eta konpontzea.
  - Gorabehera bat Garapenera eskalatu behar izanez gero, gertakizunak konpontzeko orduan, horiek modu egokian mailakatzeko beharrezko dokumentazioa egitea.
  - Gertakizunen txostenak sortu, sailkatu eta horien artean lehentasunak ezartzea.

- Funtzionalitate berriak eta horiei lotutako gertakizunakkudeatzea, BiscayTIK Fundazioan ezarrita dagoen ADITUZ izeneko ticketing tresnaren bidez.

- Lehiaketa honen xedeari lotutako aplikazioen eta hori osatzen duten moduluen inguruko prestakuntza ematea erabiltzaileei eta insituei.

- Formakuntzarako materiala prestatzea.

- BiscayTIK Fundazioaren zuzendaritzari egoeraren berri ematea.

- Erabiltzaileen laguntzarekin lotutako beste batzuk.

3. KONTROLA ETA JARRAIPENA

Atal honetan proposatu behar diren eginkizunen helburua aldi oro zerbitzuaren egoerari buruzko ikuspegia izatea da. Horrela, gerta litezkeen desbideratzeak zehazteko eta behar diren ekintza zuzentzaileak aplikatzeko aukera ematen du.

Helburu hori betetzeko oinarrizko tresnak jarraipena egiteko txostenak dira. Txosten horiek dagozkien bilera eta batzordeetan aztertuko dira.

Lizitatzaileak bere proposamen teknikoan, ahalik eta erarik xehatuenean, proposatzen duen jarraipeneko kontrol-eredua deskribatu beharko du, zerbitzua ematean aplikatzeko

Hilean behingo txostenak aurkeztu beharko ditu, eta, bertan, konpondutako gorabeheren kopurua, tipologia eta horietako bakoitzean erabilitako denbora adierazi beharko ditu.

Fundación BiscayTIK Fundazioak garapena ikuskatzeaz eta azken emaitza onartzeaz arduratuko den pertsona bat izendatuko du, eta enpresa esleipendunari emango dizkio beharrezkotzat hartzen dituen jarraibide guztiak.

Enpresa esleipendunak pertsona arduradun bakarra izendatuko du Fundación BiscayTIK Fundazioarekin; hark jasoko ditu Fundación BiscayTIK Fundazioaren jarraibide orokorrak eta hark esku hartuko du erantzukizun horretarako solaskide gisa. Haren ardura izango da:

- Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea eta horien kalitate maila egiaztatzea.
- Fundación BiscayTIK Fundazioaren eskaerak jasotzea. Eskaera horiek baloratu eta horien plangintza egin beharko du, Fundación BiscayTIK Fundazioarekin adostuta.
- Fundación BiscayTIK Fundazioarekin egindako bileren aktak egin beharko ditu, eta adostutako akordioak ezarriko dira. Hasieran, hilean behin finkatuko dira bilerak, eta horietan gauzatzen ari diren zereginen jarraipena egitea izango da helburu nagusia, bai eta zeregin horietan gertatzen diren desbideratzeak eta aurrera egiteko puntu kritikoak edo geldiarazleak identifikatzea ere.

Fundación BiscayTIK Fundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia Fundación BiscayTIK Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

4. BALDINTZA BEREZIAK

Enpresa lizitatzaileek ezin izango dute hizkera sexistarik erabili, proposamenak prestatu eta aurkezteko orduan. Era berean, kontratua indarrean dagoen bitartean, enpresa esleipendunak ezin izango du hizkera sexistarik erabili, idatziz edo modu digitalean sortutako behin betiko edozein dokumentutan; era berean, datuak sexuaren arabera banandu beharko ditu, pertsonei buruz sortzen diren estatistika guztietan. Eta hori, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legeko 2.3 artikuluak dioena betez, non errespetatu beharreko printzipio orokorrak adierazten baitira.

4.1. Lantaldea eta betekizunak

Esleipendunak beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak jarri beharko ditu, egokitzen dizkioten zerbitzuak modu egokian egiteko. Zerbitzua esleipendunaren bulegoetatik emango da.

Esleipendunak mugikortasun geografiko osoa izango du eta Fundación BiscayTIK Fundazioek eskatutako tokietan eman beharko du zerbitzua. Lantalde osoa edo zati bat lekualdatu behar badu, ez du kargu osagarririk kobratuko. Halaber, esleipendunak Fundación BiscayTIK Fundazioak beste enpresa edo erakundeekin adosten dituen bileretara joateko konpromisoa hartzen du.

Zerbitzua egiteko gutxienez pertsona bateko (1) lantalde bat hartzen da beharrezkotzat (BiscayTIK-ek antzeko profila duten pertsona gehiago sartzeko edo gutxitzeko eskatu ahal izango du proiektuaren arabera), eta, horrez gainera, Fundación BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio lanak egingo dituen pertsona osagarri bat. Pertsona hori izango da Fundación BiscayTIK Fundazioarekin arduradun bakarra eta bera arduratuko da egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egiteaz, bai eta horien kalitate maila egiaztatzeaz ere. Pertsona horrek jasoko ditu Fundación BiscayTIK Fundazioaren jarraibide orokorrak, eta erantzukizun hori duen solaskide gisa jardungo du.

Talde teknikoko kideek zehaztapen teknoko honen xede diren BiscayTIK aplikazioen ezagutza funtzional handia izan beharko dute. Gutxienez, pertsona 1ek gradu handiko ezagutza izan beharko du Zerga-Kudeaketa eta Diru-Bilketako aplikazioan.

Kontratuak dirauen bitartean, lantaldearen osaketan egin daitezkeen aldaketek ezin izango dituzte memoria deskribatzailean adierazitako ezaugarriak aldatu. Edonola ere, aldaketa horiek BiscayTIK Fundazioari jakinarazi beharko zaizkio aldez aurretik eta BiscayTIK Fundazioaren berariazko baimena izan beharko du.

Era berean, enpresa esleipendunak zerbitzua etenik gabe betetzen dela ziurtatu beharko du, eta, horretarako, profil bereko beste pertsona batzuekin estali beharko ditu zerbitzuari esleitutako pertsonen oporrak, EITak eta abar.

Enpresa esleipenduneko langileek beharrezko dituzten ekipamendua, baimenak, komunikazioak eta joan-etorriak enpresak berak ordaindu beharko ditu.

Esleipendunak lantaldea etengabe prestaturik mantentzeko ardura hartuko du, Fundación BiscayTIK Fundazioak eskaturiko teknologia/funtzionalitate horietan. Prestakuntza horren kostua, enpresa esleipendunak prestakuntza hori jasotzeko jartzen dituen langileen dedikazioa bezala, haren konturakoa izango da.

Zerbitzua euskeraz eta erderaz emango da.

4.1.1. Teknikari berria sartzea

Proiektua betearazten den bitartean, zerbitzuko premiekin lotutako arrazoiengatik edo zerbitzuarekin lotuta ez daudenengatik, litekeena da beste pertsona batzuk sartu behar izatea proiektuko taldean. BiscayTIK Fundazioak eskabidea egiten duenetik, pertsona prestatuak 15 egun balioduneko gehienezko epea izango du proiektuko taldean sartzeko. Esleipendunak denbora horiek hobetu ahal izango ditu, baina kontuan hartu beharko ditu konpromiso horiek ez betetzeak dakartzan zigorrak.

Lantaldeko kide bat ez egotea aurreikusten den kasuetan (oporrak), enpresa esleipendunak egoera horiek kontuan hartu beharko ditu aurretik, eta oporretan dagoen pertsona berehala ordezkatu beharko du.

4.2. Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxieneko ordutegia:

- astelehenetik ostiralera 8:00etatik 15:00etara

Salbuespen kasuetan, BiscayTIKek aurreko paragrafoan adierazitako ordutegian ez den beste ordu eta egun batzuetan zerbitzua ematea eska dezake.

Salbuespenezko kasuetan, BiscayTIK Fundazioak eskatu ahalko du zerbitzuak aurreko lerroaldeetan zehazturikoez bestelako ordu edo egun batzuetan eman daitezela, plangintza baten arabera eta zerbitzuaren beharrak direla medio, betiere, hala nola, inguruneen arteko promozioa, planifikatutako esku-hartzeak, etab.

4.3. Konfidentzialtasuna eta datu pertsonalen babesari buruzko araudia

4.3.1. Esleipendunak, kontratatutako zerbitzua emateko, datu pertsonalak atzitu behar baditu, datu babesari buruz legeak arautzen duena bete beharko du.

4.3.2. Atzipena ez bada zerbitzua egokiro emateko beharrezkoa, ondorengo hitzarmenak aplikatu beharko dira:

- Zerbitzua emateko, zerbitzu-emaile den erakundeko langileek lokaletara, informaziodun fitxategien zerbitzarietara, sartu behar dira fisikoki nahiz telematikoki. Bertan datu pertsonalen fitxategien eta isilpeko beste agiri batzuen tratamendua egiten da. Edonola ere, espresuki debekatuta dago kontratatzailearen jabetzako datu pertsonalak atzitzea.
- Zerbitzu-emaile den erakundeko langileek sekretu profesionala eta konfidentzialtasun-betebeharra gordeko dituzte beren esku utzi diren eginkizunak betetzean halabeharrez ikus ditzaketen datuen gainean. Zerbitzu-emaile den erakundeko langileek debekatuta dute hirugarren pertsonei datuak ezagutaraztea, ematea, lagatzea edo edonola jakinaraztea, eta obligazio hori harremana bukatu ondoren ere mantenduko da. Zerbitzu-emaile den erakundeak kontratu honetako obligazioak eta, batez ere, sekretuari buruzko obligazioak bere langileei jakinarazteko eta betearazteko konpromisoa hartzen du.
- Zerbitzu-emaile den erakundeak datuen babeserako indarrean dagoen legedi aplikagarriak xedatzen duena betetzeko eta fitxategiaren arduradunaren arauak jarraitzeko konpromisoa hartzen du, zehatz-mehatz:
    - Zerbitzu-emaile den erakundeko langileek sartzen diren lokaletako segurtasun-neurriak errespetatu beharko dituzte, eta beraz haien egonaldiak edo igarotzeak

ezin izango ditu jatorrizko segurtasun-baldintzak murriztu (ate eta leihoak ixtea, alarmak konektatzea eta abar).

- Zerbitzu-emaile den erakundearen betekizuna izango da zerbitzua emateko jaso duen informazioa baimenik gabeko pertsonek ezin dutela ikusi bermatzea. Hori dela eta, informazioa biltzeko, gordetzeko edo kontserbatzeko erabiltzen dituen lekuak konfidentzialtasuna bermatzeko egokiak izango dira.
- Zerbitzu-emaile den erakundeak zerbitzua emateko jaso dituen datu guztiak suntsitzeko konpromisoa hartzen du. Obligazio honek edozein datu pertsonal duen euskarri edo agiriri eragiten dio eta erakundeak datuak berreskuratzea ezinezkoa dela bermatzeko behar diren neurriak hartuko ditu.
- Fitxategiaren arduradunaren jabetzako datu pertsonalen segurtasunari eragin diezaiokeen edozein intzidentzia, bai kontratua indarrean dagoenean bai ondoren gertatzen bada, kontratatzaile den erakundeari jakinaraziko zaio berehala.

- Zerbitzu-emaile den erakundeak ziurtatu egiten du bere langileek konfidentzialtasun-klausula bat sinatu dutela, eta horren bidez haien kardu edo eginkizunak burutzean ezagutu dituzten datuak zerbitzua ematen duten bitartean edo ondoren ez jakinarazteko konpromisoa hartu dutela. Halaber, datu pertsonalak babesteko araudia betetzen dela bermatzeko segurtasun-neurriak ezagutzen dituela ziurtatzen du.
- Aurreko ataletan ezarritakoa betetzen ez duen zerbitzu-emailea tratamenduaren arduraduntzat joko da. Beraz, egin dituen arau-hausteen eta interesdunek dagokion Datuak Babesteko Agentzian jartzen dituzten erreklamazioen erantzule izango da eta, hala badagokio, kaltetutako pertsonak bere ondasun edo eskubideetan jasan duen kalte edo lesioengatik erabil dezakeen erantzukizuneko ekintzaren ondoriozko kalte-ordainen erantzule ere izango da.
- Kontratua bertan behera uzteko behar besteko arrazoi izango da zerbitzu-emaile den erakundeak edo bere langileek sekretuaren betebeharra urratzea edo datu pertsonalen babesari buruzko araudia ez betetzea.

4.4. Jabetza intelektuala

Esleipendunak BiscayTIK Fundazioari lagako dizkio kontratu honen baitan eratutako plan, sorkuntza eta dokumentu guztien egile-eskubideak eta jabetza intelektualeko eskubideak. Jabetza intelektualari dagozkion eskubideen lagapenak ez du denbora-mugarik izango eta esleipendunak kobratuko duen ordainsariaren barne dagoela ulertuko da. Ondore horietarako, BiscayTIK Fundazioak esleipendunaren lana orokorki aldatzeko, eraldatzeko, erreproduzitzeko, banatzeko, argitaratzeko, erakusteko, erabiltzeko eta ustiatzeko eskubidea izango du.

Esleipendunak ezin izango du ikerketa osoa edo zati bat erabili, ez zuzenean ezta zeharka ere, munduko edozein lekutan egin lezakeen beste enkargu batean.

Lizitatzaileak BiscayTIK Fundazioari eman beharko dizkio fitxategi guztien iturriak, baita erabilitako baliabide teknologiko guztiak ere.

4.5. Zigorrak

Jarraipenaren kontrola egiteko bileretan, eta Zerbitzu Mailari dagozkion txostenetan oinarrituz, ezarritako Zerbitzu Mailetan gertatu diren desbideratzeak egiaztatuko dira. Desbideratzeek zigorrak eragingo dituzte ondorengo baldintzak gertatzen diren hilabeteetan.

Baldintza teknikoak betetzen ez badira, betetzen berandutzen badira edo gaizki betetzen badira, karatulan eta berariazko klausula administratiboen pleguan ezarritako zigorrak ezarriko dira.

Fundación BiscayTIK Fundazioak aurretik egin izan balu ordainketa, kontratatutako enpresak Fundación BiscayTIK Fundazioari ordainduko dio zigorrari dagokion zenbatekoa, edo jaulki beharreko hurrengo fakturan jasanaraziko da.

5. ARGIBIDEAK

Edozein kontsulta edo argibiderako eta eskaintzak bidaltzeko, BiscayTIK Fundazioak ondorengo helbidea jartzen du enpresa eskaintzaileen eskura:

eskaintzak@biscaytik.eus

Hala badagokio, lizitatzaileek eskatutako informazio osagarria edo pleguei nahiz dokumentazio osagarriari buruz dituzten zalantzen gaineko argibideak eskaintzak jasotzeko ezarritako eguna baino gutxienez 6 egun natural lehenago emango dira, betiere, eskaera eskaintzak jasotzeko epea amaitu baino gutxienez 8 egun natural lehenago egin bada

Izenpetua: Alaitz Etxeandia Arteaga
BiscayTIK Fundazioko Zuzendari Nagusia