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 XEDEA

Lehiaketa honen helburua BiscayTIK Fundazioaren gorabeherak kudeatzeko plataforman (ADITUZ) mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta egokitzailea kontratatzea da.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Dokumentu honen eta bere eranskinen helburua da gorabeherak kudeatzeko plataforman (ADITUZ) mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta egokitzailearen ezaugarriak definitzea.

BiscayTIK Fundazioak, Udalen/Mankomunitateen eta herritarren esku jartzen dituen inguruneetan sortzen diren gorabeheren kudeaketa errazteko asmoz, tresna informatiko bat jarri du martxan, herritarrek edo udal/mankomunitateek identifikatzen dituzten informazio-, hobekuntza- edo gorabehera-eskaerak kudeatzeko aukera ematen duena, bai eta garatzen ari diren aplikatiboei dagozkien kasuen barne-kudeaketa ere. Tresna horren bidez, honako hauek egin daitezke:

- Kasuaren/gertakariaren jarraipena egitea, irekitzen denetik ixten den arte, eta horri buruzko datu guztiak identifikatzea: gertatutakoaren deskribapena, nork identifikatu duen, zer komunikazio-bide erabili den irekieran, zer ingurunetan dagoen, kasuaren/gertakariaren tipologia, zer egoeratan dagoen, etab. Gainera, kasuan/gorabeheran egiten diren ekintza guztiak erregistratzen dira, harik eta ebatzi arte, bai eta elkarri eragiten dioten agenteak ere.
- Kontsulta azkarrak edo aurreratuak egitea, nahi diren kasuak erraz aurkitzeko eta horiei buruzko informazio guztia lortzeko.
- Erabiltzaileak egiteke dituen atazen kudeaketa egitea atazen ontziaren bidez, kasuen bilaketa azkarrak egin ahal izateko.
- Abian diren garapenetako proiektuekin lotutako entregak kudeatzea. Entrega bat zer egoeratatik igarotzen den adierazteko, eta bertan integratutako kasuak zein diren azkar zerrendatzeko.

- Zerbitzu Mailako Zerbitzu Akordioak (ZMA) kudeatzea: aplikazioak aukera ematen du zerbitzu mailako akordioak dituzten espedienteetan adierazleen kalkulua egiteko, baita horiei lotutako hileko jarraipen-txostena sortzeko ere, adierazle horien kalkulua eta egin beharreko fakturak barne.
- BiscayTIK Fundazioari atxikitako erakundeak kudeatzea, tokiko erakundearen egoera identifikatzeko beharrezko informazio guztia bilduta:
    - Ezarritako moduluak eta zein egunetan
    - Lotutako kasuen egoera
    - Egindako prestakuntza-ekintzak
    - Egindako merkataritza-ekintzak
    - Insitus agenteen ekintzak, aurrez aurre edo urrutitik egindakoak
    - Eta abar
- Insitus agenteak kudeatzea: insitus agenteek egindako lanen jarraipena egin daiteke, planifikatuak izan ala ez, baita horiek toki-erakundeei esleitzea ere. Erlazionatutako txostenak bistaratu ahal izango dira.
- Komunikazioen kudeaketa: aplikazioak hainbat komunikazio mota ditu:
    - Kasuaren faseetan kasua irekitzea eskatzen duten azken erabiltzaileei egindako komunikazioak.
    - BiscaytIK Fundazioaren moduluen arduradunei jakinaraztea, blokeatzaileak edo kritikoak diren kasuak azkarrago detektatzeko eta unean bertan kudeatu ahal izateko.
    - Kasu baten bizi-zikloa osatzen duten lantaldeei zuzendutako komunikazioak, horien mailaketaren berri emateko.
    - Entregak kudeatzen parte hartzen duten taldeen jakinarazpenak, entregaren egoeraren berri emateko.
    - Eta abar.

2.1 Eragindako moduluen deskribapena

Hona hemen eboluzionatu beharko den sistemak eskaintzen dituen funtzionaltasunak:

2.1.1 Oinarrizko mantentze-lanak

Mantentze-lan horien bidez elikatuko da ADITUZ, kasuen, zerbitzuen, erakundeen, entregen eta insitu agenteen kudeaketa egin ahal izateko. Honako mantentze-lan hauek osatzen dute:

- Kanala eta kanalaren xehetasuna: ekintzen kanala (telefonoa, posta elektronikoa, barnekoa, etab.) eta sartzen den edo irteten den (telefonoa edo posta elektronikoa bada).
- Bezeroak: ADITUZekin lotutako erabiltzaileak, bai aplikazioaren erabiltzaileak, bai kasuak irekitzeko eskatzen dutenak. Egiaztapenak eta posta elektronikoa gordeko dira, eta talde bat elkartu ahal izango da.
- Konpainiak: ADITUZen erregistratutako erabiltzaile eta bezeroen konpainien zerrenda.

- BKT zerbitzua: kasuarekin lotutako zerbitzua, kasuaren jatorria identifikatzen du, udal, proiektu, herritar, enpresa-zentro eta abarren kasua bada.
- Zerbitzua: kasua aplikazioren bateko intzidentziarekin, hobekuntzarekin, informazio-eskaerarekin, kexarekin eta abarrekin lotuta dagoen identifikatzen du.
- Ingurunea: kasuaren ingurunea identifikatzen du, GAM, Nominak, Kontabilitatea, Web, Azpiegitura, etab. BKT zerbitzuak inguruneekin lotuko dira.
- Modulua: inguruneekin lotzen den modulua identifikatzen du.
- Tipologiak, moduluei lotutako kasuen tipologiak identifikatzen ditu.
- Egoerak: kasu batek izan ditzakeen egoeren zerrenda.
- Taldeak: taldeak eta haien baimenak mantentzea. Mantentze-lan horretatik sisteman sartzeko taldeei alta eman edo horiek alda daitezke. Gainera, baimenak ematen dira, hala nola:
    - Talde administratzailea den
    - CAU edo proiektu motako kasuei alta eman dakiekeen eta, era berean, zein kasu-motari eman dakiokeen alta zehaztuko da, hau da, BKT Zerbitzurekin, Ingurunearekin eta Moduluarekin lotutako zein kasu den
    - Zein motatako kasuak mailakatu ahal zaizkion, hau da, zer zerbitzurekin lotutakoak diren (BTK, ingurunea eta modulua)
    - Kasu guztiak kontsulta moduan ikusteko aukera dagoen
    - Kasu guztiak ikusteko eta datuak aldatzeko sarbidea dagoen
    - CAU edo proiektu motako kasuak ixteko baimena dagoen
    - ZMA zerbitzurik kudea daitekeen.
    - ZMAren ondoriozko adierazleak kontsulta daitezkeen
    - Entregak kudea daitezkeen
    - Entregak kontsulta daitezkeen
    - Kasuak lehenesteko baimena dagoen
    - Eta abar.
- Egoeren fluxua: kasu batzuetan, talde batetik bestera eskalatzeak egiten direnean, aplikazioak automatikoki ematen du kasuaren egoeraren berri; mantentze horren bidez, korrespondentzia hori ezartzen da.
- Proiektuak. Bertan zehazten dira proiektuen eremua, BKT zerbitzua, moduluen ingurunea.
- ZMA zerbitzuak mantentzea: mantentze horren bidez ZMA zerbitzuak konfigura daitezke, ondoren kudeatu ahal izateko:
    - ZMA, zerbitzuaren kodea eta izena, hasiera-data eta zerbitzuaren adierazle-motak aplikatzeko kontuan hartuko diren gorabeheren kopurua zehazten dituena. Zerbitzuak egoera jakin bat izango du, irekia edo itxia, espedientea noiz amaitzen den kontrolatzeko.
    - Adierazle mota: adierazle-motaren izena zehaztuz, emateagatiko errore-ehunekoaren adierazlea den ala ez adieraziz, erantzuteko edo ebazteko orduen gehieneko denbora, adostutako betetze-ehunekoa, adierazle-mota aplikatzeko kontuan hartuko den gorabehera-kopurua, entregatutako garapenek izan dezaketen gehieneko desbideratze-ehunekoa; entregako errore-ehunekoaren adierazleari begira, entrega bakoitzeko ezarritako gehieneko errorearen ehunekoa adieraziko da.
    - Xehetasunaren adierazlea: Identifikatzen da BiscayTIK proiektuaren zein moduluri dagokion adierazle-mota, baita zerbitzuak (zuzentzailea, ebolutiboa, euskarria eta abar) eta

kasuaren/gorabeheraren katalogazioak ere (blokeatzailea, kritikoa, garrantzitsua edo normala).

- Egutegia: egutegi eta ordutegi bat zehaztuko da ZMA zerbitzu bakoitzeko, kasuetako ekintzen bidez hornitzaileei eskalatutako eskaerei erantzuteko denbora kalkulatzeko.

- Eta abar.

2.1.2 Atazen ontzia

Atazen ontziaren bidez, erabiltzaileek beren taldeetan dauden kasuak kudea ditzakete eta arreta eman behar zaie, baita lan egin duten kasuak bistaratu ere. Kasuaren hainbat daturen araberako bilaketak egin ahal izango dira:

- Kasu zenbakia
- Kasu mota (erabiltzailea edo proiektua)
- Ekintzaren irekiera-datak, itxiera, hasiera edo amaiera, eskalatzea, ebazpenaren aurreikuspena, etab
- Kasuaren xehetasuna
- Kasuari lotutako proiektua
- Katalogazioa (Normala, Garrantzitsua, Kritikoa edo Blokeatzailea)
- Lotutako ZMA zerbitzua
- Egoera
- Konpainia, ingurunea, modulua, etab.
- Kasu gogokoenak
- Erantzuteko dauden kasuak
- Balorazioa onartzeko dauden kasuak
- Eta abar

Egindako bilaketaren ondoriozko kasuen zerrenda bat bistaratzen da; erabiltzaileak kontsulta edo edizio moduan sartu ahal izango du, egindako bilaketaren eta lotutako baimenen arabera.

Beste funtzionalitate batzuk:

- Puntu horretatik, berariazko baimena duten erabiltzaileei lehentasuna eman dakieke garatu gabe dauden hobekuntzei, produktuaren bilakaera kudeatu ahal izateko.
- Erantzunaren zain dauden edo erantzuteko denbora amaitzear duten ZMA zerbitzuetako kasuak bila daitezke.
- Baimen espezifikoa duten erabiltzaileentzat, emandako balorazioa onartzeko zain dauden kasuak bilatu ahal izango dira.

2.1.3 Kasuen kudeaketa

Aplikaziotik alta eman, aldatu eta kudeatu ahal izango dira herritarrek edo udalek/mankomunitateek identifikatutako informazio-, hobekuntza- edo edozein motatako gorabeherak, bai eta garatzen ari diren aplikazioei buruzko kasuen barne-kudeaketa ere.

Kasuaren/gorabeheraren jarraipena egin ahal izango da, irekitzen denetik ixten den arte, eta horri buruzko datuak identifikatu ahal izango dira, hala nola:

- Kasua irekitzen duen taldea.
- BKT zerbitzua: kasu bat irekitzen den eremua, Udala, Herritarra, Proiektua, Barnea, etab.
- Proiektua: kasuaren proiektuaren adierazlea, garatzen ari den aplikazio batekin lotutako kasua bada.
- ZMA zerbitzua: kasuaren ZMAren adierazlea, zerbitzu-mailako akordioen bidez kudeatzen den zerbitzu batekoa bada.
- Dataren datuak eta entrega-paketeak.
- Katalogazioa: kasuaren garrantziaren katalogazioa, kasuaren ebazpenari begira, normala, garrantzitsua, kritikoa edo blokeatzailea.
- Egoera: kasuaren egoera, Irekia, Azterketan, Garatzen, Probetan, Konponduta, Izoztua, Itxia, etab.
- Bezeroa: kasua irekitzeko eskatu duen erabiltzailearen datuak.
- Izenburua: kasuaren deskribapen laburra.
- Zerbitzua: irekita dagoen kasua intzidentzia, informazio-eskaera, hobekuntza, kexa eta abar den adierazten duen adierazlea.
- Ingurunea: kasuaren ingurunearen adierazlea, Udal Administrazio Kudeatzailea (UDK), WEB, Kontabilitatea, Azpiegitura eta abar izan daitekeena.
- Modulua: ingurune bakoitzeko kasuaren eremua identifikatzen duten modulu batzuk definituta daude.
- Tipologia: kasuaren tipologia, ea kasua txostenari, aplikazioaren erabilerari, datuen balidazioari, eremuei eta abarri buruzkoa den.

Ekintzak. Kasuaren gainean egin diren jarduketa adina ekintzaz osatuta egongo da kasua. Kasua irekitzean, ekintza batean bertan egindako eskaera deskribatuko da, eta konponbidea emango dion taldeari eskalatu ahal izango zaio. Era berean, talde hori kasura sartzen denean, beste ekintza bat sortuko du, non konponbidetik eskaerara eta horrela hurrenez hurren kasua itxi arte. Ekintzaren irekiera-data, itxiera-data eta eskalatze-data gordeko dira, baita ekintzaren deskribapena eta erantsitako dokumentu posibleak ere.

2.1.4 Kontsulta aurreratua

Kasuen kontsulta aurreratuaren bidez, kasuaren edozein daturen edo kasuaren ekintzaren araberako bilaketak egin daitezke. Bertatik kasuen txostena sor daiteke edo bilaketaren emaitza Excelera esportatu.

Iragazkiaren aplikazioaren emaitza bistaratzen da zerrenda batean, eta azkar kontsulta daitezke haren ekintzak edo kontsulta edo edizio moduan sar daiteke kasura, konektatutako erabiltzailearen taldearen baimenaren arabera. Erabiltzaile bakoitzak bistaratzeko baimena dituen kasuak bakarrik bistaratuko ditu, kontsulta edo edizio moduan.

2.1.5 Entregen kudeaketa

Horretarako baimena duten erabiltzaileei zerbitzu edo proiektu desberdinetan egindako entregak kontrolatzeko aukera emango duen sistema. Horretarako, sisteman alta eman dakieke ZMA proiektuari edo zerbitzuari lotutako entregei.

Entregak osatzen dituzten datuak honakoak dira:

- Pakete-bertsioa, ZMA proiektu edo zerbitzuari dagozkion kasuekin lotuko da.
- ZMA zerbitzua edo entregari lotutako proiektua.
- Entrega-egoera: alta ematen den unean, irekita egongo da. Beste egoerak hauek izango dira: “Entregatua”, “Aurreproduzitzeko”, “Probetan”, “Blokeatua”, “Produzitua izateko”, “Produkzioan”.
- Entrega-data.

Entregei buruzko ekintzak egin ahala, honako datu hauek emango dira:

- Aurreprodukzioan jarritako data: data hori automatikoki jakinaraziko da baliozkotzeko eskalatze-ekintza egiten denean.
- Probak egiteko azken eguna.
- Produkzioan jarritako data: data horren berri ematean, entregaren egoera aldatuko da, eta ekoizpenaren zain dagoen ala ez adieraziko da. Halaber, ekintza horretan konfiguratutako erabiltzaileei mezu elektroniko bat bidaliko zaie, ekintza horren berri emateko, eta, horrez gain, traza bat utziko da entregaren historikoan.
- Hainbat dokumentu lotu ahal izango zaizkio, hala nola entregarekin lotutako erabiltzaile-eskuliburuak.
- Baliozkotutako dokumentuak: dokumentuak baliozkotuta daudela adierazten duen adierazlea.
- Desbideratua: paketea alta ematean entregatutako dataren ondoren entregatu izanaren adierazlea.
- Entrega bakoitzari lotutako kasuen zerrenda. Entregarekin lotutako kasuen zerrenda.Kasuari okerreko kasuaren adierazle bat lotzen zaio.
- Iruzkinak gehitu: entregen kudeaketan diharduten agenteek iruzkinak gehitu ahal izango dituzte, eta horiek entregaren historikoan jasoko dira.
- Historikoak entrega batean egindako ekintza eta iruzkin guztiak islatuko ditu.

Entrega bati lotutako ekintza hauek egin daitezke:

- Baliozkotze masiboa: puntu honetatik aukera ematen da baliozkotzeke dauden kasuen baliozkotzeak modu masiboan egiteko, aurreprodukziora igaro ahal izan aurretik.
- Entregarekin lotuta probatzeke dauden kasuak bila daitezke, baliozkotu beharreko kasuak azkar detektatzeko.
- Entrega bati lotutako kasuak masiboki eskalatzea une hauetan:
    - Garapen-taldeak, entrega bat hautatuz, honako ekintza hau egin dezake: “eskalatua, aurreprodukziora pasatuz”. Ekintza horrek esan nahi du kasu guztiak entregari lotutako

fluxuan definitutako taldera edo taldeetara igarotzen direla. Era berean, eskalatua egin zaien taldeko edo taldeetako erabiltzaileei mezu elektroniko bat bidaliko zaie, entrega egin dela adieraziz. “Aurreprodukzioaren zain” dagoen produkzioaren egoera eguneratuko da.

- “Baliozkotzeko eskalatua”. Masiboki eskalatzen dira horretarako konfiguratu diren probako ekipoei entregatzearekin lotutako kasuak, probak egiteko epemuga adierazita, eta mezu elektroniko bat bidaltzen zaie, entregaren egoera “probetara” eguneratuta.
- “CAUra eskalatzea”. Ekintza horrek esan nahi du IXTEKO egoeran entregatzearekin lotutako kasu guztiek CAUrekin lotutako taldera edo taldeetara ihes egiten dutela.

Entregak eremu hauetan bila daitezke:

- ZMA zerbitzua edo proiektua
- Paketearen bertsioa
- Entrega-data: noiztik - noiz arte
- Entrega-egoera, egoera baten edo batzuen arabera bilatu ahal izango da.
- Aurreprodukzioaren data: noiztik - noiz arte
- Probak egiteko azken eguna: noiztik - noiz arte
- Produkzioaren data: noiztik - noiz arte
- Kasua
- Kasu okerren adierazlea
- Ingurunea
- Modulua
- Katalogazioa
- Frogatzeke dauden kasuak; frogatzeke dauden kasuak dituzten entregak bilatu ahal izango dira, baldin eta probetan badaude.

2.1.6 Zerbitzu Mailako Akordioen Kudeaketa (ZMA)

Funtzionalitate horren bidez, BiscayTIK Fundazioak kudeatzen dituen zerbitzuetan ezarritako zerbitzu-mailako akordioak kudea daitezke. Honakoa egin daiteke:

- Egindako eskaerei erantzuteko denboren adierazleak kalkulatzea, hornitzaileei zuzendutako ekintzen bidez.
- Zerbitzuetan egindako eskaeretan hasieran ezarritako plangintzarekiko desbideratze-adierazleak kalkulatzea.
- Zerbitzuetan emandako garapenak entregatzeagatiko errore-ehunekoa kalkulatzea.
- ZMAren jarraipen-dokumentua sortzea.
- Sortutako adierazleak kontsultatzea.

Adierazleak – Erantzuteko denbora

ZMA zerbitzu bat eta mugaegun bat aukeratuta, Erantzuteko Denboraren adierazleen kalkulua egiten da; hau da, egiaztatu egiten da hornitzaileari eskalatutako ekintzak (ZMAra eskalatua, esaterako) adierazlearen konfigurazioan ezarritako denboran erantzun diren. Adierazleak kalkulatzeko, kontuan hartzen dira ZMA zerbitzuaren konfigurazioan ezarri diren irizpide hauek eta haren adierazleak:

- Kasu-tipologia, adierazlea osatuko duten kasuei dagokienez (Intzidentzia, Hobekuntza, Eskaera/Informazioa) eta Katalogazioari dagokionez (Blokeatzailea, Kritikoa, Garrantzitsua, Normala).
- Konfiguratutako erantzun-denboraren adierazle-motei erantzuteko gehienezko denbora.
- Adierazlea kalkulatzeko erabiltzen diren kasuen gutxieneko kopurua.
- Betetze-mailaren ehunekoa; ehuneko hori lortzen ez bada, dagokion zehapena kalkulatuko da.

Erantzun-denboraren adierazleak osatzen dituzten kasuen zerrenda bat agertuko da pantailan. Honako ekintza hauek egin daitezke:

- Kasu baten desbideratzea ezabatu, justifikazioren bat baldin badago, hori adierazi behar da.
- Adierazlea berretsi; ekintza hori egitean, betetze-ehunekoa kalkulatzen da.
- Word dokumentua sortu, erantzun-denboraren adierazleen datuak eta horiek osatzen dituzten kasuen zerrenda bistaratzeko.

Adierazlea – Desbideratzearen ehunekoa

ZMA zerbitzu bat eta epemuga bat aukeratuta, kasuaren desbideratze-ehunekoaren adierazlea kalkulatzen da. Adierazlea kalkulatzeko, kontuan hartzen dira ZMA Zerbitzuaren konfigurazioan ezarri diren irizpide hauek eta haren adierazleak:

- Kasu-tipologia, zerbitzuari adierazlea osatuko duten kasuen zerbitzuari (Intzidentzia, Hobekuntza, Eskaera/Informazioa) eta katalogazioari dagokienez (Blokeatzailea, Kritikoa, Garrantzitsua, Normala).
- Adierazlea kalkulatzeko erabiltzen diren kasuen gutxieneko kopurua.
- Kasu bat desbideratutzat jotzeko desbideratze-ehunekoa.
- Betetze-mailaren ehunekoa; ehuneko hori lortzen ez bada, dagokion zehapena kalkulatuko da.

Desbideratze-ehunekoaren adierazlea osatzen duten kasuen zerrenda bat agertuko da pantailan. Honako ekintza hauek egin daitezke:

- Kasu baten desbideratzea ezabatu, justifikazioren bat baldin badago, hori adierazi behar da.
- Adierazlea berretsi; ekintza hori egitean, betetze-ehunekoa kalkulatzen da.
- Word dokumentua sortu, desbideratze-portzentajearen datuak eta ehunekoa osatzen duten kasuen zerrenda bistaratzeko.

Adierazlea – Emateagatiko errore-ehunekoa

ZMA zerbitzu bat eta epemuga bat aukeratuta, emate bakoitzeko errore-ehunekoaren adierazlea kalkulatzen da. Adierazlea kalkulatzeko, kontuan hartzen dira ZMA Zerbitzuaren konfigurazioan ezarri diren irizpide hauek eta haren adierazleak:

- Kasu-tipologia, adierazlea osatuko duten kasuei dagokienez (Intzidentzia, Hobekuntza, Eskaera/Informazioa) eta Katalogazioari dagokionez (Blokeatzailea, Kritikoa, Garrantzitsua, Normala).
- Entrega batean egin daitezkeen erroreen gehieneko ehunekoa; ehuneko horretatik aurrera, entrega okertzat jotzen da.
- Betetze-mailaren ehunekoa; ehuneko hori lortzen ez bada, dagokion zehapena kalkulatuko da.

Pantailan, entrega bidezko errore-ehunekoaren adierazlea osatzen duten kasuen zerrenda bat agertuko da. Honako ekintza hauek egin daitezke:

- Adierazlea berretsi; betetze-mailaren ehunekoa kalkulatuko da.
- Word dokumentua sortu, desbideratze-portzentajearen datuak eta hura osatzen duten kasuen zerrenda bistaratzeko.

Jarraipen- eta txosten-aldia sortzea

ZMA zerbitzu bat hautatuz gero, segimendu-aldia sor daiteke hilabete batean. Jarraipen-txostena sortu ahal izateko, ekintza hauek egin beharko dira:

- Sortutako adierazleak bistaratzen dira, baldin eta aukeratutako hilabetearekin bat badatoz. Adierazle guztiak edo batzuk hauta daitezke. Adierazle bakoitzaren xehetasuna ikusteko aukera ere ematen da, hau da, adierazlearen kalkuluan sartuta dauden kasuak bistaratzekoa.
- Adierazleak hautatu ondoren, horietako bakoitzerako betetze-ehunekoak bistaratzen dira, eta, aldi berean, kasuan kasuko penalizazio-ehunekoa kalkulatzen da, halakorik badago.
- Hasiera- eta amaiera-datak adierazita, hileko fakturazioa kalkulatzen da, eta baliozkotze-data hautatutako daten artean duten kasuei lotutako balorazioen batukaria egiten da. Kasuren batek balioespena onartuta ez badu, mezu bat bistaratuko da, eta erabiltzaileak aukera izango du balorazioa onartzeke duten kasu guztiak ikusteko eta balorazioa modu masiboan egiteko. Hileko fakturazio osoa bistaratzen da, profilaren arabera banakatuta, ZMA zerbitzuak profil bat baino gehiago baldin baditu. Era berean, zigorrik badago, hori ere kalkulatzen da. Hileko fakturazioa osatzen duten kasu guztiak bistaratu ahal izateko aukera ere ematen da.
- ZMA zerbitzuari lotutako jarraipen-txostena sor daiteke, honako hauek jasotzen dituena:
    - Jarraipen-aldiari lotutako adierazleen xehetasuna.
    - Jarraipen-aldiari lotutako fakturazioa, kasu guztiak haien balioespenarekin eta fakturazio osoarekin zerrendatuta.
    - Penalizazioa, aplikatu beharreko zigorraren xehetasuna, halakorik badago; ondoren, penalizazioa aplikatzearen ondoriozko fakturazioa bistaratzen da.
    - Eranskinak:
        - Erantzun-denboraren adierazlearen eranskina: zerrenda bat bistaratuko da, adierazleei eta horietako bakoitzaren erantzun-denborei lotutako kasu guztiekin.

- Desbideratzearen ehunekoaren adierazlearen eranskina: zerrenda bat bistaratuko da adierazleari lotutako kasu guztiak eta horietako bakoitzaren desbideratze-ehunekoa adierazita.
- Eranskina, entregatzeagatiko errore-ehunekoaren adierazlea: zerrenda bat bistaratuko da adierazleari lotutako kasu guztiekin, eta horietako bakoitzean adieraziko da entregatzean kasu zuzena edo okerra den.

Puntu horretatik, jarraipen-aldi bat ezaba daiteke.

Adierazleak kontsultatzea

ZMA bati lotutako edozein adierazle kontsulta daiteke, menuko aukera hauen bidez:

- Erantzun-denboraren adierazlearen kontsulta. Adierazle bat eta data-tarte bat hautatuz, adierazle guztiak bistaratzen dira, adierazle bakoitzaren xehetasuna ikus daiteke eta hura ezabatu.
- Desbideratzearen ehunekoaren adierazlearen kontsulta: Adierazle bat eta data-tarte bat hautatuz, adierazle guztiak bistaratzen dira, adierazle bakoitzaren xehetasuna ikus daiteke eta hura ezabatu.
- Entregaren akats ehunekoaren adierazlearen kontsulta: Adierazle bat eta data-tarte bat hautatuz, adierazle guztiak bistaratzen dira, adierazle bakoitzaren xehetasuna ikus daiteke eta hura ezabatu.

2.1.7 Erakundeen kudeaketa

Funtzionalitate horri esker, BiscayTIK Fundazioari atxikitako toki-erakundeen egoeraren kudeaketa osoa egin daiteke. Informazio hau lor daiteke:

- Zein modulu dituen ezarrita eta noiztik.
- Toki-erakundearen ardura duen insitu agentea nor den eta agenteak bertan egin duen azken eskuhartzea, aurrez aurre izan edo ez.
- Zein prestakuntza-ekintza egin behar diren.
- Zein ekintza komertzial egin diren.
- Zein kasu dituen lotuta, irekiak edo itxiak izanagatik ere.
- Erakundeari lotuta alta emandako abisuak

Honako ekintza hauek egin daitezke:

- Toki-erakundeen kontsulta eta alta.
- Merkataritza-ekintzen kudeaketa.
- Prestakuntza-ekintzen kudeaketa.
- Abisuen kontsulta.
- Txostenak.

Toki-erakundeen kontsulta eta alta

Funtzionalitate horretarako baimena izango dute soilik erabiltzaile administratzaileak eta "erakundeen kudeaketa" baimena lotuta duten erabiltzaileek.

Bilaketak eremu hauetan egin daitezke:

- Toki-erakundearen kodea.
- Toki-erakundearen izena.
- Insitu agente arduraduna.
- Modulua.
- Prestakuntzaren egiaztapena: prestakuntza-ekintzaren bat egin den toki-erakundeak itzuliko dira emaitza gisa; bilaketa horri modulu bat edo batzuk lotuz gero, aukeratutako moduluen prestakuntzak egin diren toki-erakundeak bistaratuko dira.
- Abisuak: lotutako abisuak dituzten edo ez dituzten erakundeen arabera bilatu ahal izango dira.
- Data batzuen artean merkataritza-ekintzak izan dituztenak.
- Data batzuen artean insitu agenteen lanak izan dituztenak.
- Data batzuen artean merkataritza-ekintzak izan dituztenak.
- Data batzuen artean prestakuntzak izan dituztenak.
- Merkataritza-ekintza mota.
- Insitu agentearen zeregin mota.
- Bertaratze presentzialaren data: noiztik - noiz arte.
- • Bertaratze ez-presentzialaren data: noiztik - noiz arte.
- Halaber, bilatu ahal izango da zein udalek ez duten asistentzia presentzialik izan data batzuen artean eta zeinek ez duten telefono bidezko asistentziarik izan data batzuen artean.

Zerrenda bat bistaratuko da, informazio hau jasota:

- Udalaren kodea.
- Udalaren izena.
- Insitu agente arduraduna. Puntu horretatik, insitu agente arduradunen historia ere ikusi ahal izango da.
- Laguntza presentzialaren azken data: norbait udalean aurrez aurre egon den eguna jakinaraziko da.
- Laguntza ez-presentzialaren azken data: Insitu agente batek udaletxera deitu duen azken eguna agertuko da.
- Azken merkataritza-ekintzaren data

Zerrendatik udal bat hautatuz, inprimakiaren beheko aldean honako informazio hau bistaratuko da, erlaitzetan banatuta:

- Ezarritako moduluak: ezarritako ingurune eta moduluen zerrenda, haien alta-data eta baja-data. Puntu horretatik, modulu berri bati alta eman ahal izango zaio, edo lehendik dagoen modulu bat ezabatu edo aldatu ahal izango da, baja-data adierazita.
- Abisuak: insitu agenteek egindako abisuen historiko bat gordetzen da; toki-erakundean anomaliaren bat dagoela ohartarazteko abisuak. Oharrean jakinarazten da: Insitu agentea, data, modulu orokorra(k), deskribapena eta "jorratutakoaren" egiaztapena, egoera dagoeneko jorratu eta kudeatu den identifikatzeko. Egiaztapen hori editagarria izango da, eta, abisua jorratu den kasuetan, egindako ekintzak bistaratuko dira. Egiaztapen hori hautatzean, testu-eremu bat sartu beharko da, egindako ekintzak erregistratzeko. Puntu horretatik, beste abisu bati alta eman ahal zaio.
- Ekintza komertzialak: egindako ekintza komertzialen historiko bat biltegiratzen da, eta alta emandako ekintza komertzialak zein tipologia "komertzialeko" insitu agenteek egindako ekintza komertzialak bistaratzen dira. Bistaratzen den informazioa honako hau da: agentea, merkataritza-ekintzaren data, ekintza mota, oharrak, ekintzaren ondoriozko ataza. Puntu horretatik, merkataritza-ekintza berri bati alta eman dakioke, bai eta insitu agenteenak ez diren merkataritza-ekintzak ezabatu edo aldatu ere.
- Prestakuntza: erakundeari egindako prestakuntzen historikoa biltegiratzen da, sartutako prestakuntza-ekintzak eta "prestakuntza" motako agenteek egindako zereginak bistaratzen dira. Bistaratzen den informazioa honako hau da: prestatzailea, emandako prestakuntzaren data edo data-tartea, modulua edo moduluak. Puntu horretatik, prestakuntza-ekintza berri bati alta eman dakioke, bai eta insitu agenteenak ez diren merkataritza-ekintzak ezabatu edo aldatu ere.
- Insitu agenteen eginkizunak: insitu agenteek toki-erakundeetan egindako ekintzen historikoa gordetzen da. Honako hauek jakinarazten dira: insitu agentea, data, moduluak, atazaren tipologia, ataza, deskribapena, kontaktu mota.
- Udalari lotutako kasuak: irekita dauden kasuen zerrenda bat bistaratzen du lehenetsita (honako egoera hauetan ez dauden kasu guztiak dira: "Itxita"; "ixteko zain"; "izoztuta") udalean. Kasuaren xehetasunetara sartzeko aukera ere ematen du.
- Laburpena. Erlaitz honen bidez, udalaren laburpen-informazioa ikus daiteke:
    - Aurrez aurreko asistentzien kopurua
    - Aurrez aurrekoak ez diren asistentzien kopurua
    - Moduluaren araberako asistentzia presentzialak
    - Moduluaren araberako asistentzia ez-presentzialak
    - Erantzuteko kasu itxien kopurua
    - Kasu itxien kopurua
    - Kasu irekiak eta itxiak moduluaren arabera

Merkataritza-ekintzen kudeaketa.

Funtzionalitate horretarako baimena izango dute soilik erabiltzaile administratzaileak eta "erakundeen kudeaketa" baimena lotuta duten erabiltzaileek.

Ekintza komertzialen kontsulta

Bilaketa honako irizpide hauen arabera egin daiteke:

- Toki-erakundearen kodea.
- Toki-erakundearen izena
- Prestakuntza egin duen agentea
- Noiztik – prestakuntza-ekintza izan arte
- Ekintza komertzial mota
- Oharrak
- Ondoriozko zereginak

Bilaketaren emaitzak zerrenda bat itzultzen du, honako informazio hau jasotzen duena:

- Toki-erakundearen kodea.
- Toki-erakundearen izena
- Prestakuntza egin duen agentea
- Ekintza komertzialaren data
- Ekintza komertzial mota
- Oharrak
- Ondoriozko zereginak

Puntu horretatik, prestakuntza-ekintzak ezaba daitezke, edo prestakuntza-ekintza berri bat aldatu edo gehitu.

Prestakuntza-ekintzaren alta

Funtzionalitate horretarako baimena izango dute soilik erabiltzaile administratzaileak eta "erakundeen kudeaketa" baimena lotuta duten erabiltzaileek.

Sartu beharreko informazioa honako hau da:

- Prestakuntza-ekintza zein toki-erakunderentzat egin den aukeratu behar da.
- Prestakuntza egin duen agentea.
- Prestakuntza noiz egin den, defektuz egunekoa.
- Ekintza komertziala menu zabalgarri baten bidez hautatzea. Puntu horretatik, ekintza komertzial berri bati alta eman ahal izango zaio ekintza komertzialen mantentze-lanetan.

- Ekintza komertzialari buruzko oharrak
- Ondoriozko zereginak

Prestakuntza-ekintzen kudeaketa

Funtzionalitate horretarako baimena izango dute soilik erabiltzaile administratzaileak eta "erakundeen kudeaketa" baimena lotuta duten erabiltzaileek.

Ekintza komertzialen kontsulta

Bilaketa honako irizpide hauen arabera egin daiteke:

- Toki-erakundearen kodea.
- Toki-erakundearen izena
- Prestakuntza egin duen agentea
- Noiztik – prestakuntza-ekintza izan arte
- Modulua.
- Oharrak: testu-eremua. Sartutako testua duten oharren eremua duten toki-erakundeen zerrenda itzuliko du.

Bilaketaren emaitzak zerrenda bat itzultzen du, honako informazio hau jasotzen duena:

- Toki-erakundearen kodea.
- Toki-erakundearen izena
- Prestakuntza egin duen agentea
- Noiztik hasi eta prestakuntzara arte
- Prestatutako moduluak
- Oharrak

Puntu horretatik, prestakuntza-ekintzak ezaba daitezke, edo prestakuntza-ekintza berri bat aldatu edo gehitu.

Prestakuntza-ekintzaren alta

Honako informazio hau sartu behar da:

- Prestakuntza-ekintza zein toki-erakunderentzat egin den aukeratu behar da.
- Prestakuntza-agentea: prestakuntza egin duen agentea
- Prestakuntza-ekintza zein toki-erakunderentzat egin den aukeratu behar da.
- Prestakuntza-data noiztik – Prestakuntzaren egunera arte
- Prestakuntza zein modulutan egin den edo diren aukeratu behar da

- Oharrak

Abisuen kontsulta

Erabiltzaile administratzaileak eta "insitu ekintza altua", "Erakundeen kudeaketa" lotua duten erabiltzaileek eta moduluen arduradunak soilik izango dute funtzionalitate horretarako baimena.

- Bilaketa honako irizpide hauen arabera egin daiteke:
- Toki-erakundearen kodea.
- Toki-erakundearen izena
- Abisua egin duen agentea: agenteen zerrenda.
- Noiztik hasi eta abisua izan arte
- Modulua
- Oharrak: testu-eremua.
- Jorratua: "Guztiak", "Jorratuak" eta "Jorratu gabeak" balioa izango duen eremua; defektuz, "Guztiak" hautatuta egongo da. Tratatutako abisuak, tratatu gabeko abisuak edo guztiak ikusi ahal izango dira.
- Egindako ekintzak.

Bilaketaren emaitzak zerrenda bat itzultzen du, honako informazio hau jasotzen duena:

- Abisuari lotutako toki-erakundearen kodea
- Abisuari lotutako toki-erakundearen kodea
- Abisua egin duen agentea
- Abisuaren data
- Moduluak edo orokorra: abisuari lotutako abisu orokorra edo moduluak.
- Azalpena: abisuaren deskribapena
- Jorratua: abisua jorratuta dagoen ala ez jakiteko adierazlea
- Egindako ekintzak: abisua jorratzean egindako ekintzak

2.1.8 Insitu agenteen kudeaketa

Funtzionalitate horren bidez, insitu agenteen zereginak kudea daitezke, eta horien jarraipena egin. Honako hauek egin daitezke:

- Tokiko erakundeak agente insituei esleitzea
- Zereginak planifikatzea eta erregistratzea
- Oharrei alta ematea

- Atazak eta egozpenak kontsultatzea

Tokiko erakundeak insitu agenteei egoztea

Baimena duten erabiltzaileek insitu agenteen eta tokiko erakundeen arteko elkarketa egin dezakete, bai eta kontsultak egin ere.

Tokiko erakundeak insitu agenteei egoztea

Funtzionalitate honen bidez, insitu agente bat hautatuz masiboki eslei dakizkioke haren ardurapeko toki-erakundeak eta esleipenaren hasiera-data. Aldaketaren aurretik arduradun zen toki-erakundeei buruzko informazioa emateko, esleipenaren amaiera-data toki-erakunde berrietan hautatutako esleipenaren hasiera-dataren berdina izango da.

Puntu horretatik, hautatutako insitu agentea erantzule izan den erakundeen historia ere ikus daiteke, hasierako eta amaierako datak eta guzti.

Insitus agenteen esleipenak kontsultatzea

Toki-erakundeen eta lotutako agente insitu arduradunaren zerrenda bat bistaratzen da, esleipenaren hasiera-data eta esleipenaren amaiera-data. Esteka bat dago toki-erakundeari esleitutako arduradunen historikoan sartzeko, haien hasiera- eta amaiera-datak eta guzti.

Bilaketa honela egin daiteke:

- Toki-erakundearen kodea.
- Toki-erakundearen izena: toki-erakundeen zerrenda, toki-erakunde bat edo batzuk aukeratu ahal izango dira.
- Insitu agentea: Insitu agenteen zerrenda, insitu agente bat edo batzuk aukeratu ahal izango dira.
- Adierazle historikoa: hautatutako insitu agenteari edo agenteei lotuta. Adierazle hori hautatuz gero, aurrez insitu diren agenteak erantzule izan diren toki-erakundeak ere bistaratuko dira.
- Esleipenaren hasiera-data: noiztik – noiz arte
- Esleipenaren amaiera-data: noiztik – noiz arte
- Arduradun esleiturik gabe: adierazle horren bidez, insitu agente arduradunik esleituta ez duten toki-erakundeak bilatu ahal izango dira.

Zereginak planifikatzea eta erregistratzea

Funtzionalitate horren bidez, "Insitu agenteen arduraduna" baimena duen agenteak edo erabiltzaileak egutegi baten bidez ikus ditzake esleitutako atazak, eta egindako atazak sar ditzake, bai eta hurrengo egunetarako planifikatuta daudenak ere. Konektatutako erabiltzailea arduraduna bada, insitu agenteen zereginak bistaratuko ditu. Konektatutako erabiltzailea insitu agentea bada, bere zereginak bakarrik bistaratuko ditu.

Egutegi-bistan bistaratzen dira insitu agenteei esleitutako egunen araberako atazak, eta gezien bidez nabigatu ahal izango da pantailan bistaratutakoen aurreko edo ondorengo egunetan.

Bilaketak eremu hauetan egin daitezke:

- Insitu agentea
- Udala
- Planifikatua, ataza bat planifikatua den ala ez kontsultatzea.
- Ataza tipologia
- Egoera: goitibeherakoa, atazei lotutako egoerekin (egiteke, prozesuan, gauzatua, ezeztatua), ataza baten edo batzuen arabera bilatu ahal izango da.
- Atazaren lehentasuna: handia, ertaina edo txikia. Lehentasun bat baino gehiago bilatu ahal izango dira.
- Atazaren-data noiztik – atazaren egunera arte

Egutegian, atazei buruzko informazio hau bistaratzen da laukietan:

- Insitu agentea: konektatutako erabiltzailea arduraduna denean soilik egongo da informatuta datu hori.
- Tokiko erakundea: Udalaren izena.
- Ataza tipologia: intzidentzia, prestakuntza, komertziala, etab.
- Modulua: atazari lotutako modulua. Bat baino gehiago izanez gero, modulu baten izena eta etendura-puntu batzuk agertuko lirateke.
- Lehentasuna, lehentasunaren identifikazioa. Hori koloreekin islatuko da (gorria HANDIA, laranja ERTAINA eta berdea NORMALA)
- Egoera (egiteke, bidean, gauzatuta, ezeztatuta). Egoera horiek irudi baten bidez bistaratuko dira.
- Ataza bat berriz planifikatuta dagoen adierazten du (irudi baten bidez).
- Ataza-mota: "Planifikatua" edo "planifikatu gabea" (irudi baten bidez)

Puntu horretatik, atazei alta eman ahal izango zaie edo atazak aldatu ahal izango dira. Atazari lotutako datuak honako hauek dira:

- Insitu agentea
- Ataza-mota: "Planifikatua" edo "planifikatu gabea".
- Udala
- Kontaktu-mota: presentziala edo ez-presentziala.
- Zereginaren tipologia (prestakuntza, merkataritza, asistentzia, konfigurazioa, jarraipena...)
- Modulua
- Azpimodulua

- Ataza: aplikazioan erregistratutako zeregin errepikariak jasoko dituen goitibeherakoa. Ez da nahitaezko datua izango.
- Atazaren gaineko oharrak
- Lehentasuna: goitibeherakoa, "Handia", "Ertaina" eta "Normala" balioak dituena. Eremu hori ataza mota "planifikatzen" denean bistaratuko da, eta nahitaez bete beharko da.
- Data: ataza egin behar den data.
- Atazaren egoera
- Ezeztapenaren oharrak: eremu hori ataza bat ezeztatzeko arrazoiak ezarriz informatuko da. Eremu hori egoera eremua “ezeztatura” aldatzean bistaratuko da.
- Emandako denbora (ordutan): nahitaezko datua, egoera "eginda" dagoenean bete beharrekoa.

Atazaren alta edo aldaketa egitean, "Abisua bidaltzea" botoia dago. Insitu agenteak egokitzat jotzen duenean, abisua bidal diezaieke udaleko egoeraren zerbitzuaren eta moduluaren arduradunei. Horretarako, abisuari lotutako udala, modulua edo moduluak identifikatu behar ditu, edo ohar orokorra dela adierazi; oharrak ere sartu behar dira. Informazio hori gorde ondoren, mezu elektroniko bat bidaltzen zaie "Insitu agenteen arduraduna" baimena duten erabiltzaileei eta moduluaren edo moduluen arduradunei, baldin eta alertari lotutako moduluak hautatu badira, eta, bertan, sartutako oharrak eta eragindako moduluak bistaratzen badira. Mezu elektronikoaren gaia behar bezain identifikagarria izango da. Informazio hori, udalarekin lotzeaz gain, moduluarekin lotzen da, eta "moduluen egoera" ataletik ikusi ahal izango da.

Insitu agenteen atazak eta egozpenak kontsultatzea

Funtzionalitate horretatik udaletan dauden agenteek egindako lan guztiak ikus daitezke zerrenda gisa. Beren atazak kontsultatu besterik ezin duten insitu agenteek, erabiltzaile administratzaileak eta ataza guztiak ikus ditzaketen "insitu agente arduradunen" profila duten erabiltzaileek dute sarbidea.

Bilaketak eremu hauetan egin daitezke:

- Data: noiztik - ataza izan arte:
- Ataza egin duen insitu agentea.
- Modulua
- Ataza mota
- Udala
- Kontaktu-mota. Presentziala edo ez-presentziala. Kontaktu mota guztien edo baten bidez bilatu ahal izango da.
- Egoera: goitibeherakoa, atazei lotutako egoerekin (egiteke, prozesuan, gauzatua, ezeztatua), ataza baten edo batzuen arabera bilatu ahal izango da.

Zerrendan informazioa dago, insitu agentearen arabera taldekatuta, insitu agentearen araberako guztizko partzialak eta guztizkoak jasota:

- Insitu agentea

- Udala
- Ataza tipologia
- Modulua
- Azpimodulua
- Ataza edo deskribapena
- Zutabe bat hautatutako iragazkiaren ondoriozko egun bakoitzeko. Zereginari lotutako egunarekin bat datorren zutabeari dagokion laukian zenbat ordu erabili diren adieraziko da.

Eguneko orduen batuketa egingo da, insitu agentearen arabera taldekatuta, bai eta iragazitako egun guztietako ordu guztien batura ere. Halaber, guztizko batukariak daude zerrendaren amaieran. Zerrenda hori Excel-era esporta daiteke.

Zerrendako ataza bat sakatuz gero, atazaren datuak alda daitezke. Ataza baten datuak aldatzen badira, bilaketaren emaitza freskatu behar da.

Gainera, inprimaki horretatik, "Atazaren alta" botoia dago, eta ataza berri bati alta eman ahal izateko sartzen da bertara.

2.1.9 Komunikazioen kudeaketa

Aplikazioak hainbat motatako komunikazioak egiten ditu, kasuak kudeatzen laguntzeko eta azken erabiltzaileei kasuen egoerari buruzko informazioa emateko:

- Kasu baten bizi-zikloa osatzen duten lantaldeen erabiltzaileei egindako komunikazioak. Erabiltzaile-mailan konfiguratu ahal izango da honako mezu elektroniko hauen bidalketa:
    - Mail irekiera kasu blokeatzailean; kasu blokeatzailea irekitzeko mezu elektroniko bat iritsiko zaie moduluen arduradunei.
    - Eskalatuaren mail bat; mezu elektroniko bat iritsiko da kasu bat erabiltzailearen taldera eskalatzen denean.
    - Mail eskalatu eta blokeatzailea; mezu elektroniko bat iritsiko da kasu blokeatzaile bat erabiltzailearen taldera eskalatzen denean.
    - Mail eskalatu kritikoa; mezu elektroniko bat iritsiko da kasu kritiko bat erabiltzailearen taldera eskalatzen denean.
    - Kasuaren katalogazioa blokeatzailera aldatzeko posta elektronikoa, moduluen arduradunentzat eta kasuaren jabeentzat, katalogazioa aldatzeko unean.
    - Itxierako posta elektronikoa, kasu bat itxi denean.
    - Entregak kudeatzeko, zenbait mezu bidaltzen zaizkie kudeaketa hori osatzen duten taldeei:
- Entregen kudeaketan parte hartzen duten taldeen komunikazioak, entregaren egoeraren berri emateko:
    - "Aurreprodukziora pasatu" eskalatzea masiboki egiten denean entrega bati lotutako kasuetan, mezu elektroniko bat bidaltzen zaie eskalatzea egin den taldearen edo taldeen erabiltzaileei, entrega egin dela adieraziz.

- Emate bat produkzioan dagoenean eta eskalatua egiten denean, entrega bati lotutako kasuak modu masiboan baliozkotzeko, mezu elektroniko bat bidaltzen zaie eskalatze-taldeetako erabiltzaileei, eta adierazten zaie eskuragarri dituztela ZMAren kasuak eta dagokion paketea, probak egiten has daitezen.
- Ekoizpenean jartzeko informazio-emaila bidaltzea, entrega batetik produkziorako pasearen ekintza egiten denean.
- Entrega blokeatuaren e-maila bidaltzea.

- Kasuak irekitzea eskatzen duten toki-erakundeetako erabiltzaileei edo herritarrei egindako komunikazioak.
  - Kasu bat irekitzen denean, mezu elektroniko bat bidaltzen zaio erabiltzaileari, kasuaren zenbakia eta datuen laburpena jakinarazteko.
  - Hobekuntza den kasu bat aztertzeko dagoen kasu gisa katalogatzen denean, erabiltzaileari e-maila bidaltzen zaio, talde teknikoak kasua aztertzeko zain dagoela adieraziz.
  - Kasu bat entregatu denean, mezu elektroniko bat bidaltzen zaio erabiltzaileari, epe laburrean eskatutako kasua eskura izango duela jakinarazteko.
  - Kasu bat ebatzita dagoenean eta CAUk ezin izan duenean erabiltzailearekin telefonoz komunikatu, mezu elektroniko bat bidali ahal izango zaio, kasua eginda eta ekoizten dagoela adieraziz, kasua ixteko.

2.2 Ingunure teknologikoa

Jarraian inguru teknologikoari buruzko azalpenak daude:

- Arkitektura
  - Apache 2.4
  - PHP 5.x
  - Python 2.7
  - Trac 1.0 - 0.1.3
  - HTML5
  - JavasScript
  - JQuery 1.11.4 + 1.814
- Zerbitzaria
  - Debian GNU/ Linux
- Datu-basea
  - My SQL 5.5 / Maria DB 10.1.X
- Programazio-hizkuntza
  - Python
- Babesa
  - SSL / HTTPS

BiscaytTIK Fundazioak, bere azpiegitura teknologikoaren barruan, aurreprodukzioko eta produkzioko inguruneak ditu, soluzio teknologikoaren kalitatea bermatzeko.

2.3 Eskatutako gutxieneko zehaztapen teknikoak

Hornitzaileak zerbitzuari esleitutako taldeak funtzio hauek izango ditu:

- Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa.
- Funtzionalitate berriak eta haiei lotutako gorabeherak kudeatzea, BiscayTIK Fundazioan ezarrita dagoen ADITUZ izeneko tresnaren bidez.
- Eginiko estimazioak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, onar edo berrikus ditzan.
- Eskaera bakoitza ezartzeko erabilitako esfortzuaren xehetasuna BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, aurreikusitako estimazioarekin alderatuta.
- Zerbitzuaren etengabeko kontrola ahalbidetzen duten zehaztutako egoera-txostenak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, esfortzu erabilia, esfortzu metatua, egiteko dagoen esfortzua, eta abar jasota dauzkatela.
- Zuzeneko harremana BiscayTIK Fundazioarekin, aurrera eraman beharreko eginkizunak kudeatzeko.
- Bilera-aktak egitea.
- Diseinu funtzionalakoa
- Diseinu teknikoa.
- Datuen eguneratzeak.
- Funtzionalitate berrien garapena.
- Proiektuaren barneko edozein modulu konfiguratzea eta parametrizatzea
- Erroreak zuzentzea, baldin badaude.
- Entitate/erlazio eredua eguneratzea.
- Probak egin, eta eginiko proben dokumentazioa:
    - Proba unitarioak
    - Integrazio-probak
    - Onarpen-probak:
- Erabiltzaile-eskuliburuak eguneratzea.
- Abiarazte-paketeak eta loturiko dokumentazioa sortzea.
- Beste modulu edo sistema batzuekiko integrazio-eskuliburuak sortzea.
- Zalantza teknikoak argitzea.
- Entregatutako funtzionalitateen kalitatea bermatzea.

- Lehiaketa honi dagokion xedea dela eta, erabiltzaileei erabiliko diren aplikazioen inguruko prestakuntza ematea
- Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.

Esleipendunak Biscaytik Fundazioaren inguruneetan eginiko garapenak konpilatzeko / integratzeko / inportatzeko beharrezko lizentziak hornituko ditu.

Zerbitzu guztiak bi hizkuntzatan egin behar dira (euskara/gaztelania).

Horien erabilera errazteko, eta modu egokian erakutsi beharko da gutxienez nabigatzaile hauetan:

- Internet Explorer v6 eta hortik gorakoak.
- Firefox
- Chrome
- Edge

2.4 Zerbitzuaren ekintzak

2.4.1 Oinarriko mantentze-lanak

a) Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa:

BiscayTIK Fundazioko teknikarien eta CAUko pertsonalaren kontsultei eta gorabehera teknikoei emandako laguntzaren eta arretaren jarduera-multzo gisa definiturik, zerbitzuaren xede diren aplikazioei dagokienez, betiere.

EAZk jasotako kontsultak zein gertaerak, eta arazoen irekitzea kudeatu eta konpontzeko, egokia bada, Lantikek erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa erabiliko da.

b) Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

Talde honetan sartzen dira ekoizten ari diren aplikazioen jarraitutasuna bermatzeko jarduerak. Erabiltzaileek aplikazioak erabiltzean izaten dituzten akatsak konpontzeko egin beharreko aldaketak dira.

Planifikatu gabeko mantentzea da eta ekoizpen-prozesuetan konpontzen ditu arazoak. Enpresa esleipendunaren gain izaten dira arazoak, Fundación BiscayTIK Fundazioentzat Lantikentzat gasturik gabe.

Kudeaketarako, Fundación BiscayTIK Fundazioek gorabeherak kudeatzeko erabiltzen duen aplikazioa erabiliko da.

c) Mantentze lan prebentiboa

Garatutako zerbitzuak hobetzeko ekimenak. Zuzentzeko mantentze lanak minimizatzea eta kalitatea hobetzea da helburua.

2.4.2 Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

a) Mantentze-lan ebolutiboa:

Erabiltzailearen beharren hedadura edo aldaketa estaltzeko beharrezkoak diren eransketak, aldaketak eta ezabapenak dira.

b) Mantentze-lan moldatzailea

Teknologia eremuetan gertatutako aldaketen ondorioz egiten diren aldakuntzak dira.

c) Garapen berria:

Sortu berri diren proiektuetan sartu diren garapen-lanak dira.

Kasu guztietan, eskaera bat erregistratu eta onartu beharko da, eta hura BiscayTIK Fundazioaren ADITUZ deritzon eskaera-kudeaketarako aplikazioarekin izapidetuko da.

2.5 Zerbitzu mailak

2.5.1 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako.

- Kontsulten arretarako zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa.
- Mantentze zuzentzaileko (arazoak) zerbitzua.
- Mantentze ebolutibo/moldatzaileko eta garapen berriko zerbitzua.

Adierazle bakoitzerako hainbat eremu zehazten da:

- Kasuaren katalogazioa / Mantentze mota: Adierazleak identifikatzen duen atributua
- Xede-denborak: Adierazlea betetzeko denbora-muga, honela ulertuta:
    - Ebazpen denbora.- Kontsulta edo euskarri tekniko bat eskatzen denetik kasuari amaiera ematen dion behin betiko erantzuna eman arte igarotako denbora.
    - Lehen erantzunaren denbora.- Eskaeraren altatik hura onartu arte igarotzen den denbora.

      Eskaera baten lehen erantzunaren denboraren helburua hau da:
        - Eskaera jaso dela berrestea.
        - Aurretiazko azterketa egitea.
        - Lehenengo balorazioa eta plangintza jakinaraztea, ebazpen-datarekin.
    - Plangintzarekiko desbideratzea.- Aurreikusitako entrega-datatik entrega gauzatu arte (entrega-data erreala) igarotako denbora.
- Aldizkakotasuna: Adierazlearen kalkuluaren maiztasuna.

- Helburua: Adierazleak lortu behar duen balioa. Balio objektiboa kalkulatzeko ezarritako epean alta egin duten eskaera guztiak erabiliko dira.

Katalogazio-atributu garrantzitsuetako bat gorabehera eta arazo horien premia edo kritikotasuna (lehentasuna) da. Eskatzen diren ebazpen-denboretan eta lotutako zerbitzu mailaren adierazleetan dauka eragina.

Haren balioak hauek dira, eta hala jasotzen dira BiscayTIK Fundazioaren gorabeherak kudeatzeko tresnan (ADITUZ):

- Blokeatzailea: erabiltzailearen lana blokeatzen duten gorabeherak, Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpaktu larria eraginda. Berehala eta etengabe esku hartu behar da, behin betiko konpondu arte, eta unean bertan konpondu beharrekoa da.
- Kritikoa: gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren, laster konpondu beharrekoak diren gorabeherak, geroagoko lan-korrontean geldialdia eragin baitezakete, Udalen eta tokiko erakundeen irudian inpaktua eragiten duten gorabeherak izateaz gain.
- Garrantzitsua: gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren eta Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpakturik eragiten ez duten arren, zerbitzuaren xede den aplikazioaren –edo harekin lotura duten beste batzuen– atal bat edo gehiago modu normalean exekutatzea eragozten duten gorabeherak.
- Normala: Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpakturik eragiten ez duten eta aplikazioaren funtzionamendu normala eragozten ez duten gorabeherak

BiscayTIK Fundazioak gorabeheren lehentasuna aldatu ahalko du, haiek berrikusi ondoren.

Proposatzen diren zerbitzu-mailak ondorengo tauletan zehazten dira (hobetu ahalko dira, eta enpresak zerbitzuan bere gain hartzen duen konpromisoa adieraziko du, betetze-mailari dagokionez (%); halaber, zigorrak eragingo dituzte):

Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa

KASUAREN KATALOGAZIOA	EBAZPEN DENBORA (GEHIENEZKOA)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Garrantzizkoa	4 ordu	HILERO	>=%95
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=%95

Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Blokeatzailea	2 ordu	HILERO	>=%95
Larria	4 ordu	HILERO	>=%95
Garrantzizkoa	8 ordu	HILERO	>=%95
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=%95

Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Larria	4 ordu	HILERO	>=%95
Garrantzizkoa	16 ordu	HILERO	>=%90
Arrunta	24 ordu	HILERO	>=%90

MANTENTZE MOTA	DESBIDERATZEA	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Ebolutiboa/ Moldatzailea	Gehienez %15	HILERO	>=%90
Garapen Berria	Gehienez %15	HIRU HILEAN BEHIN	>=%90

Adierazle hauek lortzeko, gutxienez 25 kasu behar dira; bestela, behar diren hilabeteetan metatuko dira, harik eta gutxienekoa lortu arte. Azken emaitza kontabilizatutako aldi osoari aplikatuko zaio.

Orduak zerbitzugintzarako ezarritako orduetan soilik kontabilizatuko dira.

ENTREGAKO ERROREAREN GEHIENEZKO EHUNEKOA (%)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Gehienez 15%	HILERO	>=%95

2.6 Zerbitzuaren faseak

Zerbitzu honen faseak hauek izango dira gutxienez:

1. FASEA: DIAGNOSTIKOA

Fase honetan Fundación BiscayTIK Fundazioek eta enpresa laguntzaileak batera aztertuko dituzte zerbitzuaren norainokoa, kudeaketa-egitura, zerbitzuaren eskakizunak eta beraren antolaketa.

Halaber, fase honetan egingo dira zerbitzuen berrikuspena eta prozeduren, jarraibide teknikoen eta jardunbide egokien bilduma, arriskuen azterketa eta definitutako adierazleen ulermena.

2. FASEA: TRANSFERENTZIA

Fase honetan ezagupenen transferentzia egituratua egingo da, berariazko bileren plana eginez eta eginkizunetarako prestakuntza emanez hala behar den kasuetan.

Lehen bi fase hauen burutze-epea **ezin izango da 24 egun baino gehiago luzatu** eta horietan dauden zerbitzuak ezin izango dira fakturatu, zerbitzua emango dela bermatuz. Eskaintzan derrigorrez adieraziko da proposatutako denboran eskualdatze hau egiteko ikuspuntua. *Ez zaio punturik emango hau justifikatzen ez duten eskaintzeei*.

Honelako koadro bat aurkeztu beharko da:

Kontzeptua	Proposamena	Justifikazioa
1 ETA 2. FASEEN IRAUNPENA	(egunetan)	

3. FASEA: USTIAPENA

Fase honen helburua kontratuko zerbitzuak egikaritu eta kudeatzea eta zerbitzuaren kalitatea bermatzea da. Horretarako, azaldutako jarduerak egingo dira, jarduera horiek neurtuko dira ezarritako metrikaren arabera, zerbitzuaren kalitatea kontrolatuko da eta hobetzeko jardueren proposamenak egingo dira. Fase honetan hasiko dira errendimendu osoz funtzionatzen, horretarako sortutako batzordeak, kalitate planaren araberako informazio emateak eta aplikazioen eboluzio reportingak horien arduradunak direnei

4. FASEA: ITZULPENA

Fase honetan Hornitzaileak Fundación BiscayTIK Fundazioaren eskura jarriko ditu lan dokumentuak, dokumentazio teknikoa eta behar den guztia eskuordetu den mantenua berriz hartzeko.

Horretarako, eta kontratua indarrean dagoen bitartean, Fundación BiscayTIK Fundazioak progresiboki, berraztertu eta onartuko duen Itzulera Plan bat egingo da.

Zerbitzuaren hasierako fasetarako (diagnostikoa eta transferentzia) 24 eguneko_gehienezko epea jarri denez, Fundación BiscayTIK Fundazioari edo hirugarren bati itzulera fase honetarako ere 24 eguneko epea ezarri da. Hori dela eta, beraz, esleipendunak eskualdatze denboraldi horretan aktiboki lagunduko du.

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

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du BiscayTIK Fundazioarekin; hark BiscayTIK Fundazioaren agindu orokorrak jasoko ditu, eta ardura horren bitartekaritzat jokatuko du. Hauek izango ditu bere gain:

- Zerbitzu-mailaren akordioaren (ZMA) azpian dauden garapeneko eta mantentze-lanetako zerbitzu guztien kontrola eta jarraipena, enpresa esleipendunaren ardurapean gauzatu beharreko zerbitzuei dagokienez.
- BiscayTIK Fundazioarekiko harremanak zentralizatzea eta koordinatzea.
- BiscayTIK Fundazioarekin antolatutako bileretako aktak egitea, eta, bertan, hartutako erabakien berri ematea. Hasiera batean, astean behin egingo dira bilerak, eta abian dauden zereginen jarraipena egitea izango da helburu nagusia, baita desbideraketak eta zereginon aurrerapeneko puntu kritikoak edo geldiarazleak antzematea ere.

Lantaldeko koordinatzaileak Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatuz gero Fundación BiscayTIK Fundazioaren egoitzan egon behako du bi ordutan, asko jota.

Lanak bukatutakoan, Hornitzaileak egindakoa fakturatuko du onartutako balorazioan ezartzen denaren arabera. BiscayTIK Fundazioak aurkeztutako lanak aztertuko ditu aldez aurretik onartutakoarekin bat datozela egiaztatzeko eta, azkenik, bere oniritzia emango die.

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 Lantalde eta betekizunak

Esleipendunak beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak jarri beharko ditu, egokitzen dizkioten zerbitzuak modu egokian egiteko.

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 emateko, beharrezkotzat jotzen da gutxienez pertson 2 osatutako lantaldea eta pertsona gehigarri bat izatea, BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio-lanak egiteko. Pertsona hori BiscayTIK Fundazioarekiko arduradun bakarra izango da, eta ez du dedikazio esklusiborik izan behar. Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egiteaz eta horien kalitate-maila egiaztatzeaz arduratuko da. Pertsona horrek jasoko ditu BiscayTIK Fundazioaren argibide orokorrak, eta erantzukizun horren hizketakidea izango da.

Fundación BiscayTIK Fundazioak lantaldeei buruzko ikuskaritzak egiteko eskubidea dauka, gutxieneko taldea lanean ari dela egiaztatzeko, eta hori ez betetzea, zigorrerako motibo izango da.

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

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.

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

Esleipendunak zerbitzua ematen duten langileen kontrola eta ikuskapena gauzatuko du, eta gaixotasun, opor edo hutsegite kasuetan kualifikatutako beste langile batekin ordeztuko du.

Hornitzaileak proposatutako lantaldeak karatulako 16.b ataletan eskatutako baldintzak bete beharko ditu.

4.2 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxieneko ordutegia:

Neguko ordutegia (irailaren 1etik ekainaren 30era):

- Astelehenetik ostegunera, 08:30etik 18:30era.
- Ostiraletan, 08:00etatik 14:00etara.

Udako ordutegia (uztailaren 1etik abuztuaren 31ra) :

- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 14:00etara

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. Salbuespen hauek zerbitzu arruntaren barruan egongo dira, eta beraz kostu bardina.

Dena dela, 24x7 ARRETA LEIHO bat ere eskatzen da; bertan, zerbitzuaren arduradunen baten telefono mugikorra egon behar da eskuragarri, larrialdiko egoerak edo planifikatu gabeko gertakizun-egoerak jakinarazi ahal izateko.. Zerbitzu horren ordu bakoitzeko prezioa (hala eskatzen denean) ordu arruntaren bikoitza izango da.

4.3 Aurkezteko ezarritako denbora

Lantaldearen edozein partaide Fundación BiscayTIK Fundazioan aurkeztuko da bi ordu baino lehenago BiscayTIK Fundazioak horrela eskatzen badu. *Ez da onartuko puntu hau betetzen ez duten eskaintzarik.*

4.4 Entregatzekoak

Dokumentuak euskarri elektronikoan entregatuko dira, proiektuaren jarraipena egin ahal izateko. Dokumentu horiek eguneratu egin beharko dira proiektuan zehar, dokumentazioaren historiko bat eginez. Gutxienez honako entregagaiak egin beharko dira:

- Diseinu funtzionala.
- Diseinu teknikoa.
- Proben plana.
- Prestakuntza plana.
- Erabiltzailearen eskuliburua.
- Integrazioaren eskuliburua.
- Esplotazioaren eskuliburua.
- Instalazioaren eskuliburua.
- Proben Emaitzen txostena.
- Iturri Kodea.
- Abiatze txostena.
- Jarraipen txostenak.
- Itxiera txostena.
- Bilera Aktak.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten beste dokumentu batzuk

4.5 Lanen kontrola

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 BiscayTIK Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

Enpresa esleipendunak irtenbide mekanizatuak jarriko ditu zerbitzuaren kudeaketa eta jarraipenerako.

4.6 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.

4.7 Bermealdia

Enpresa adjudikaziodunak era egokian burutu beharko ditu kontratatu diren lanak eta horietan egon daitezkeen eta kontratuaren indarraldian jakinaraziko zaizkion akatsak zuzendu beharko ditu. Kontratuaren indarraldia amaitu ondoren bermealdiak indarrean jarraituko du gutxienez hilabete bateko epean.

Bermealdia baliagarria da BiscayTIK Fundazioko pertsonalak lanen betearazpenean edo garapenean aztertu eta berrikusi arren edo frogaketa, balorazio edo emate partzialetan onartu arren.

Enpresa adjudikaziodunaren konpromisoa da bere akatsen edo beste aplikazioen edo kanpoko esku hartzeen ondorioz ez eragindakoen funtzionaltasun ezak konpontzea eta BiscayTIK Fundaziarentzat inolako kargurik eragin gabe egitea.

4.8 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzaileek hizkera ez sexista erabili beharko dute. Halaber, enpresa esleipendunak, kontratua indarrean den bitartean, hizkera ez sexista erabili beharko du behin betiko dokumentu guztietan, izan idatziak edo digitalak, eta, pertsonei dagokien edozein estatistika egiteko,

datuak sexuen arabera banandu beharko ditu. Hori guztia Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluari jarraikiz, zeinean errespetatu beharreko printzipio orokorrak zehazten baitira.

Enpresa esleipendunak kontratuaren helburu den prestazioa egin izanaren azken justifikazioan, hala badagokio, txosten bat aurkeztu beharko du, kontratazioan generoak izan duen eraginari buruz, adierazleak eta datuak sexuen arabera banatuta, hala erabiltzaileenak nola onuradunenak, edo zerbitzua ematen duten langileenak, aplikatutako berdintasun-neurriak ebaluatzeko aukera izateko.

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

I.ERANSKINA – GIZA TALDEAREN KAUDIMENA

Eskatutako gutxieneko zehaztapenak	Proposatutako balioa	Eskatutako balioa
Proiektuburu bat (1), gutxienez 5 urteko esperientzia egiaztatua duena proiektu honen eremuko proiektuen kudeaketan. Zehaztapen Teknikoen Txostenean adierazten den bezala, profil hori ez da zenbatuko gutxienez 2 pertsonako taldean.	(urteetan)	>=5 urte
2.2 atalean deskribatutako ingurune teknologikoarekin lotutako teknologian esperientzia nahikoa eta egiaztatua duen **analista tekniko bat (1).** Hiru (3) urtetik gorako esperientzia egiaztatu beharko da.	(urteetan)	> 3 urte
2.2. atalean deskribatutako ingurune teknologikoarekin lotutako teknologian esperientzia nahikoa eta egiaztatua duen **programatzaile bat/1 (1)**. Hiru (3) urtetik gorako esperientzia egiaztatu beharko da.	(Urteetan)	> 3 urte

Pertsona berak profil bereko ingurune tekniko batean baino gehiagoan justifikatu ahalko du kaudimen teknikoa.

Eskakizun horiek ez betetzea baztertzeko arrazoia izango da langile taldearentzat. **Edozein profiletarako, informazio hau berariaz EZ gehitzea ez-betetze gisa interpretatuko da.**

Gutxieneko baldintza teknikoak bermatzeko konprometituta dagoen taldea osatzen duten kideak proiektuan izendatuta daudenak izango dira.