

Oinarri teknikoen agiria

Visesaren Informazio Sistemaren
Azpiegitura Kudeatzeko
Laguntza Zerbitzua



Aurkibidea

1.	<i>Testuingurua</i>	3
2.	<i>Xedea</i>	3
3.	<i>Irismena</i>	3
4.	<i>Zerbitzuaren deskribapena</i>	4
4.1.	Zerbitzuaren hasieran abian jartzea eta amaieran entregatzea.....	4
4.2.	Zerbitzutik irtetea.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.	Erabiltzaileei laguntzeko zerbitzua	5
4.4.	Instalazioaren administrazioa, mantentzea eta segurtasuna	6
4.5.	Sareak eta telekomunikazioak	7
4.6.	Internet eta Intranet	8
4.7.	Urruneko back-up zerbitzua	9
4.8.	Beste zerbitzu espezifiko batzuk	10
5.	<i>Teknologia ingurunea</i>	11
6.	<i>Zerbitzuaren prestazio-mailak</i>	11
7.	<i>Lantaldea</i>	12
7.1.	Lantaldearen egitura	12
7.2.	Zerbitzua emateko ordutegia eta lekua	14
7.3.	Zerbitzuaren jarraipena egitea eta jardueraren berri ematea	15
7.4.	Aldaketak taldearen osaeran.....	15
8.	<i>Konfidentzialtasuna</i>	16
9.	<i>Jabetza intelektual</i>	16
10.	<i>Zalantzak argitzea</i>	16

1. Testuingurua

Visesa etxebizitzaren lurralde-politika garatzeko Eusko Jaurlaritzaren mendeko sozietate publikoa da, eta Etxebizitza eta Hiri Agenda Sailari atxikita dago.

Visesaren egitekoa da babes publikoko etxebizitzaren sustapen produktuak/zerbitzuak eskaintzea, alokairu- zein hiri-birgaitze/berritze araubidean, Etxebizitzaren Gida Planean adierazitako etxebizitza-beharrak asetzeko, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzarekin eta Euskal Autonomia Erkidegoko beste eragile publiko-pribatu batzuekin koordinatuta, jasangarritasun, eraginkortasun energetiko eta irisgarritasun irizpideen arabera jokatzuz.

Visesaren kudeaketa Kalitatearen, Laneko Arriskuen Prebentzioaren eta Ingurumenaren Kudeaketa Sistema Integratu batean oinarritzen da, Euskaliten Kudeaketa Aurreratuaren Eredura bideratua, gizartearen esparru eta jarduera guztietara iristen dena.

Kudeaketa-eredu horren esparruan, "Informazio-sistemak Kudeatzeko Prozesua" izeneko laguntza-prozesua definitu da, Visesaren gainerako prozesuei zerbitzua emateko. Informazio-sistemak Kudeatzeko Prozesu horren ardura da erakundearen sistema informatikoen, telekomunikazioen, zibersegurtasunaren eta mikroinformatikaren azpiegitura kudeatzea.

Jarraian, eman beharreko zerbitzuaren informazio teknikoa eta eskakizunak zehaztu dira.

2. Xedea

Kontratuaren **xedea** da Visesak **Visesaren Informazio-sistemaren Azpiegitura Kudeatzeko Laguntza Zerbitzua** kontratatzea, Visesaren Informazio-sistemen aholkularitza, laguntza eta mantentze prebentibo, errektibo, zuzentzaile eta ebolutiboko zerbitzu profesionalak emateko.

3. Irismena

Zerbitzu honen irismenaren barruan daude informazio-sistemen azpiegituren funtzionamendu eta bilakaera egokia bermatzeko beharrezkoak diren zeregin guztiak:

- IKT azpiegituraren telekomunikazio-elementuak, sareak, zibersegurtasuna, zerbitzariak, segurtasun-kopiak, gailu mugikorak, bezero-postuak eta bestelako ekipo informatikoak administratzea. Horiek, Visesaren titulartasunekoak direnez, barne-sarean, Eusko Jaurlaritzaren sarean edo kanpo-sarean ustia daitezke.
- Visesaren informazio-sistemen taldeari laguntzea informazio-sistemen kudeaketarekin lotutako edozein laguntza-kontsulta edo beharraren aurrean.
- IKT sistema eta hornitzaileen koordinazio-arloan goi-mailako proiektuak hobetu eta ezartzeko prozesuak egiteko beharrezkoa den aholkularitza ematea.
- Erabiltzaileei laguntza ematea laguntza-eskaeretan, gorabeheretan eta kontsultetan.
- Lanpostuak kudeatzea. Lanpostuak instalatzea, aldatzea, lekualdatzea eta kentzea.
- Mantentze zuzentzailea. Informazio-sistemetan gerta daitekeen edozein gorabeherari erantzutea.
- Mantentze prebentiboa. Hardwarea eta softwarea aldizka gainbegiratzea eta eguneratzea; segurtasun-kopiak egin, ikuskatu eta berritzea; segurtasun-neurriak ezartzea; azpiegitura teknologikoaren errendimendua monitorizatu eta optimizatzea; eta sistemak etengabe

ikuskatzea, egon daitezkeen akatsak enpresaren eraginkortasuna kaltetu aurretik identifikatu eta konpondu ahal izateko.

- Sistemen azpiegituraren mantentze ebolutiboa eta hobekuntzakoa. Horretarako, funtzionaltasun berriak ezarri, teknologia zaharkituak berritu eta sistemak negozio-betekizunek eragindako aldaketetara egokitu behar dira.
- Eusko Jaurlaritzako Informatika Elkartearekin (EJIE) elkarriketa teknikoan laguntzea, gorabeherak konpontzeko, sistema berriak ezartzeko eta informazio-eskakizunei erantzuteko.
- Informazio-sistemen erabiltzaileentzako prestakuntza eman eta eskuliburuak egitea.
- Euskarri informatikoa ematea Visesak antolatzen dituen ekitaldietan.
- Zaintza teknologikoa eta berrikuntzei eta hobetzeko aukera berriei buruzko aldizkako informazioa Viseari helaraztea.
- Auditoretzetan parte hartzea eta bertan egotea.
- Urruneko back-up zerbitzua ematea, agiri honetan deskribatutako betekizunen arabera.

Kontratuaren xedean ez dira sartzen software-aplikazio informatikoak garatzea eta software- edo hardware-ekipamendua hornitzea.

4. Zerbitzuaren deskribapena

Sistemak kudeatzeko laguntza-zerbitzua abian jartzeko fasearekin hasiko da. Fase horretatik aurrera, erabiltzaileen eskaerei erantzuteko laguntza emango da, azpiegitura administratu eta mantenduko da, proiektu informatikoak abian jarriko dira, laguntza tekniko eta funtzionala eta laguntza tekniko espezializatua emango dira, eta prozesuak hobetzeko aldaketak egingo dira edo oraindik detektatu ez diren akatsak prebenituko dira.

Baldintza orokor gisa ezartzen da, agiri honetan jasotakoaren barruan, Visesak eskatzen duen edozein jarduera Visearen Informazio Sistemen arduradunak eskatu, koordinatu eta baimenduko duela beti, eta hark baimendu eta ikuskatuko duela enpresa adjudikaziodunak proposatutako edozein proiektu edo jarduera.

Honako hauek dira zerbitzuaren deskribapen orokorra eta eskakizun teknikoak:

4.1. Zerbitzuaren hasieran abian jartzea

Visearen sistemen azpiegitura ezagutzeko beharrezkoak diren zereginak egitea eta adjudikatutako zerbitzua abian jartzea. Kontratuaren hasierako bileran, enpresa adjudikaziodunak zerbitzua **abian jartzeko plana** aurkeztuko du. Planak honako premisa hauei erantzun beharko die:

- Kontratua sinatu eta gehienez ere hiru astetako epean enpresa adjudikaziodunak ingurunea ezagutzeko eta adjudikatutako zerbitzua emateko beharrezkoak diren zereginak egingo ditu.
- Zerbitzua abian jartzeko, **gutxienez 10 lanaldi-erdi** egin beharko dira. Lanaldi horietan, Visearen sistemetako instalazioaren egungo egoeraren berri emango da.
- Abian jartzean, honako hauen aurkeztuko ditu:
 - o **Sarrera-txostena**. Visearen azpiegituraren egoera eta proposamen zuzentzaileak eta hobekuntzarako zehaztuko dira.

- **Irteera-plana** kontratuaren amaieran, zerbitzuaren erreleborako, “Zerbitzuaren irteera” atalean eskatutakoaren arabera.

Zerbitzua abian jartzeko beharrezkoak diren zereginen kostu guztiak (elkarriketak, sarrera-txostena eta irteera-plana idaztea eta aurkeztea, etab.), egindako desbideratzeak barne, prezio itxian fakturatuko dira, enpresa adjudikaziodunak aurkeztutako eskaintzaren arabera.

4.2. Zerbitzua ateratzea

Visesari, edo adierazitako enpresari, sistemen azpiegituren mantentzeari buruzko berri emateko beharrezkoak diren zereginak eta lan-saioak egitea. Zerbitzua ateratzeko, **gutxienez 10 lanaldi-erdi** egin beharko dira. Lanaldi horietan, instalazioaren egoera eguneratuari buruzko informazio guztiaren berri emango zaio zerbitzu berriari.

Zerbitzuaren irteera-fasearen hasieran hauek aurkeztuko ditu:

- Visesaren sistemen azpiegiturari buruzko **dokumentazio** eguneratua eta osoa.

4.3. Erabiltzaileei laguntzeko zerbitzua

Enpresa adjudikaziodunak arreta zerbitzua eskainiko die erabiltzaileei informazio-sistemak erabiltzean sor daitezkeen edozein gairi buruz egiten dituzten kontsultetan, bai eta gorabeheretan laguntzeko zerbitzua ere.

Ezaugarriak:

- **Posta elektronikoko postontzi bakarra** zerbitzuari esleitutako talde guztientzat.
- **Zuzeneko telefono-linea**, telefonogunetik pasatu behar izan gabe. Enpresa adjudikaziodunak **deien mugarik eta iraupenik gabe** eskainiko du telefono bidezko laguntza teknikoko zerbitzua.
- Laguntza telematikoa eta aurrez aurrekoa **Visesaren bulego ordutegian¹ urteko 12 hilabeteetan**, alde batera utzi gabe aurreikus ezin daitezkeen gorabeheren ondoriozko beharrak.

¹ Honako hau da gaur egun indarrean dagoen ordutegia (baina alda daiteke):

- Urriaren 1etik maiatzaren 31ra, 08:00etatik 17:00etara.
- Ekainaren 1etik irailaren 30era, 08:00etatik 15:00etara.

4.4. Instalazioaren administrazioa, mantentzea eta segurtasuna

Instalazio informatikoaren administrazioan eta mantentze orokorrean laguntzea, mantentze zuzentzailea, prebentziozkoa edo hobekuntzako eta eboluziokoa barne, bai eta azpiegituraren bilakaerarako aholkularitza ere. Honako hauek dira:

- **Mantentze errektiboa eta zuzentzailea.** Gorabeherak konpontzeko eragiketaren berezko jarduerak hartzen ditu barne. Honako hauek dira mantentze zuzentzailearen betekizunak:
 - a) Enpresa adjudikazioduna arduratuko da zerbitzua kudeatzeaz eta gorabeherak zuzentzeko, horien jarraipena egiteko eta erabiltzaileei jakinarazteko beharrezkoak diren jarduerak egiteaz, bai eta zerbitzuaren kalitatea ziurtatzearekin eta etengabeko hobekuntzarekin lotutako jardueraz eta zerbitzuaren jarduerari buruzko dokumentazioa eta informazioa eguneratzeaz ere.
 - b) Zerbitzua urrunetik edo in situ emango da, bete behar dituen beharren arabera.
 - c) Visesak, beharrezkotzat jo izanez gero, enpresa adjudikaziodunak proposatutako konponbidea onartzeko fasea ezarri ahalko du.
- **Mantentze prebentiboa eta hobekuntzako.** Egungo eta etorkizuneko zerbitzu tekniko eta funtzionaletan hobekuntzak identifikatzea eta gauzatzea du helburu, honako hauetarako:
 - a) Etorkizunean gerta daitezkeen gorabeherak saihesteko.
 - b) Kalitatea hobetzeko.
 - c) Errendimendua hobetzeko.
 - d) Detektatutako edo detektatu gabeko jokabide desegokiak edo akastunak zuzentzeko.
- Lehendik dauden instalazio teknikoaren eta zerbitzu funtzionalen **mantentze ebolutiboa eta eguneratzekoa.** Instalazio teknikoaren edo gaur egun Visesan eskaintzen diren zerbitzuen lan-ildo berriak garatzeko beharraren ondoriozkoa da, egunez egun sistemak aldatzeko, araudi berrietara eta teknologia berrietara egokitzeko, aktiboak eguneratzeko edo lehendik dagoen azpiegiturari zerbitzu-mota berriak gehitzeko.
- **Aholkularitza.** Arkitektura, hardware-betekizunak, sareak eta software-azpiegitura gainbegiratzeko eta zehazteko aholkularitza-lanak, informazio-sistemen azpiegiturak enpresaren jarduerak behar dituen zerbitzuak hainbat kanalen bidez sartzen lagun dezan. Egungo egoeratik abiatuta, egungo azpiegiturak iradokitako eredura iristeko eman beharreko urratsak zehaztuko dituen plangintza bat barne.
- **Zibersegurtasuna.** Informazioaren segurtasun-sistemak eta -neurriak kudeatzen laguntzea, bai lanpostuaren ingurunean, bai azpiegituraren, perimetro-segurtasunaren eta gailu mugikorren parkearen ingurunean, eta, horretarako, informazioaren segurtasunerako arriskutsuak izan daitezkeen jarduerak edo ahultasunak detektatzeko sistemak konfiguratzeko, probatzea, eguneratzea, zuzentzea eta monitorizatzea, eta segurtasun-gertakarien aurrean erantzuna kudeatzen laguntzea eta aldi berean sistemen egoerari buruzko txostenak egitea.

Besteak beste, honako **eginkizun** hauek bete beharko dira laguntza emateko:

- a) Mikroinformatika-parkea kudeatzea: gailuak instalatu, konfiguratu eta mantentzea.
- b) Gailu mugikorren parkea kudeatzea: gailuak instalatu, konfiguratu eta mantentzea.
- c) Erabiltzaileak kudeatzea: altak, bajak, baimenak eta sarbideak kudeatzea, etab.
- d) Sistema eragileak eta oinarritzko softwarea eguneratzea, eta bertsio berriak instalatzea.
- e) Software eta hardware gehigarria instalatzea.
- f) Erabiltzaileen softwarean edozein motatako gorabeherak kudeatzea eta haiei erantzutea.
- g) Erabiltzaileak trebatzea eta prestatzea.
- h) Hardware-gorabeherak kudeatzea eta horiei erantzutea, mikroinformatikako ekipoen eta sistemen azpiegituraren mantentze ofizialaren hornitzaileei dagokienez.
- i) Sareko gorabeherak eta mantentzeak kudeatzea eta artatzea, eta hornitzaileekin hitz egitea.
- j) Erakunde kolaboratzaileen zerbitzu teknikoekin hitz egitea: hornitzaileak, EJI, Izenpe, beste erakunde publiko batzuk, etab.
- k) Dagoeneko ezarrita dauden software- eta hardware-konponbideen hornitzaileekin hitz egitea.
- l) Sistemaren errendimenduak aztertzea eta monitorizatzea: sarearen trafikoa, disko-kaxetako espazioa, memoriaren eta prozesadorearen erabilera, etab.
- m) Sistemak ezartzeko eta kudeatzeko aholkularitza eta laguntza ematea.
- n) Segurtasun-sistemak ezarri, kudeatu eta monitorizatzea, eta segurtasun-gorabeheriei erantzun, kudeatu eta aztertzea.
- o) Eskatutako segurtasun-kopien eta lehengoratzek zaintzea eta kudeatzea.
- p) Dokumentazioa araudiaren edo barne-beharren arabera sortzea.

4.5. Sareak eta telekomunikazioak

Komunikazioak kudeatzeko zerbitzuaren eginkizun nagusia da komunikazio-sarearen kudeaketa kontrolatzea, bai eta Visesaren eta kanpo-sareko komunikazio-ekipoak eta -sistemak ere.

Komunikazioen hardware-sistema asko kanpoko hornitzaile batek kudeatu eta kontrolatzen dituenek, jarraian zehazten diren eginkizunak, beharrezkoa den guztietan, koordinatuta eta sareen eta telekomunikazioen hornitzailearen jarraibideei jarraikiz egin beharko dira.

Honako hauek dira, eremu horren barruan, laguntza jaso beharko duten **zereginak**:

- a) Sareak eta telekomunikazioak administratzea eta mantentzea.
- b) Komunikazio-operadoreekin eta Interneterako sarbide-hornitzaileekin hitz egitea.
- c) Komunikazio-proiektu berriak ezartzeko planen jarraipena egitea.
- d) Kontratututako operadoreak sare pribatu birtualaren gainean Internet bidez egiten duen kudeaketa kontrolatzea.
- e) Bulegoetan Interneterako tokiko sarbideak bermatzen dituzten ekipoak administratu eta kudeatzea.
- f) Komunikazioen mende dauden Visasaren sistemen eta informazioaren zerbitzua eta segurtasuna bermatzea.
- g) Visasaren sare osoaren esparruan dauden ekipoak, sistemak eta komunikazio-lineak administratzea.
- h) Sarea hobetzeko proiektua (gabeziak identifikatzea, aplikazioen trafikoa aztertzea, botila-lepoak detektatzea eta konponbideak proposatzea).
- i) Beste sare eta datu-base batzuekiko konexioa kudeatzea.
- j) Zerbitzu eta konponbide berriak ezartzea Visasaren beharren arabera: mezularitza bateratuko zerbitzua, bideokonferentzia, telelangileak VPN bidez sartzea, etab.
- k) Sistemak eta ekipoak konfiguratzeko, estatistikak egiteko eta administratzeko zereginak automatizatzea.
- l) Komunikazio-ekipo, produktu eta sistema berrien probak egitea.
- m) Dokumentazioa araudiaren arabera sortzea.
- n) Erabiltzaileak trebatu eta prestatzea.

4.6. *Internet eta Intranet*

Visasaren komunikazio-nodoaren bidez, Interneterako eta gainerako sarerako sarbide zentralizatua ezarri, konfiguratu eta mantentzeko jarduerak.

Komunikazioen hardware-sistema asko kanpoko ISP batek kudeatu eta kontrolatzen dituenek, jarraian zehazten diren eginkizunak, beharrezkoa den guztietan, koordinatuta eta sareen eta ISParen jarraibideei jarraikiz egin beharko dira.

Honako hauek dira, eremu horren barruan, laguntza jaso beharko duten **zereginak**:

- a) Internet eta Intranet administratu eta mantentzea.
- b) Interneterako sarbidearen hornitzaileekin (ISPak) hitz egitea.
- c) Interneten komunikazioen mende dauden Visasaren sistemen eta informazioaren zerbitzua eta segurtasuna bermatzea.
- d) Interneterako sarbidearen segurtasun-sistema kudeatzea eta mantentzea:
 - Segurtasun aktiboa: suebakiak, arrotzak detektatzea, auditoretzak, monitorizazio-sistemak, etab.

- Sistemen segurtasuna: DMZ kudeatzea, ahultasunak egiaztatzea, kanal seguruaren bidezko administrazioa, pasahitzak aldatzea, webgunerako ziurtagiri seguruak eta zerbitzu seguruaren beste zerbitzari batzuk.
- Zerbitzuen segurtasuna: komunikazioen arloan Interneten ezarritako aplikazioak (barneko/urruneko datu-baseetarako sarbidea, Proxy, MDM, DMZ...).
- e) TCP/IP, barneko DNS, Interneteko posta-atebidea edo korporatiboa konfiguratzea eta mantentzea, kontingentzia-plana diseinatzea.
- f) Sareko Internet zerbitzuak ezarri eta kudeatzea (FTP, http eta https, Telnet, DNS, etab.).
- g) Interneterako sarbide zentralizatua administratzea.
- h) Zerbitzu eta konponbide berriak ezartzea.
- i) Segurtasun-plana diseinatzea eta aplikatu beharreko politikak definitzea.
- j) Internet/intranet ekipo, produktu eta sistema berrien probak egitea, telefonia mugikorra barne.
- k) Internet/Intranet zerbitzuak konfiguratzeke, estatistikak egiteko eta administratzeko zereginak automatizatzea.
- l) Dokumentazioa araudiaren arabera sortzea.
- m) Erabiltzaileak trebatu eta prestatzea.

4.7. Urruneko back-up zerbitzua

Enpresa adjudikaziodunak gai izan beharko da Visesarren ekipoetan eta zerbitzarietan gordetako datuen segurtasun-kopiak Visesarrena ez den beste instalazio batean kokatzeko aukera emango duen zerbitzu bat emateko, hura zaintzeko, eta Interneterako konexioa duen edozein tokitatik berreskuratzeko aukera emateko.

Honako hauek izango dira proposatutako konponbidearen ezaugarri orokorrak:

- a) Kopiatu beharreko datuen lehenengo bertsioa osorik eramango da urruneko kokalekura.
- b) Ondoren, lekualdaketa bereizketaren bidez egingo da, hau da, urruneko zerbitzarietan kokatutako azken kopiaren aldean aldatutako datuak baino ez dira transmitituko formatuan, trinkotze-metodo egokien bidez, zerbitzuak banda-zabalera handirik behar ez izateko.
- c) Datuak zifratuta bidaiatu eta biltegitratuko dira, konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatzeko moduan.
- d) VMware-n oinarritutako zerbitzari birtualetakoak datuak biltegitratu ahal izango dira eta Windows eta Linux sistema eragileetako.
- e) **15 zerbitzari birtual** ere babestu behar dira.
- f) Datu-gordailuak gutxienez **2,5 TBkoa** izan beharko du.
- g) Zerbitzari birtualen azken **5 bertsioak** gordeko dira gutxienez.
- h) Visesak posta elektronikoz jasoko du segurtasun-kopia transmititzearen eta behar bezala egitearen emaitza.

- i) Konponbidea erraz eskalatu ahal izango da biltegiatze-tamainaren eta bertsio-kopuruaren arabera.
- j) Konponbidea Visesan gaur egun erabiltzen diren sistemekiko osagarria edo independentea izan daiteke.

Aurreikusten da urruneko segurtasun-kopiarentzat beharrezkoa den biltegia urtean % 10 handiagoa izango dela.

4.8. *Beste zerbitzu espezifiko batzuk*

Lan-ildo espezifikoa mantenduko da, zentroetako azpiegitura teknologikoak berritzearekin koordinatuta: azpiegiturak edo ekipo informatikoak berritzea, ekipamendu informatikoak lekualdatzea, kableatu egituratuko edo hari gabeko instalazio berriak, etab.

Era berean, informatika-ekipoen hornidura-beharrei buruzko jarraibideak ezarriko dira eta azterketa egokiak egingo dira, teknologia-berrikuntzako eskaera edo ziklo bakoitzerako, eta enpresan erabili beharreko hardware eta softwarearen homologazioak ezarriko dira.

Lehendik dauden zerbitzu edo sistemetan sistema berriak edo funtzionalitate edo ekipo berriak sartzeko beharraren ondoriozko garapen berrietan edo zerbitzu tekniko edo funtzional berrietan laguntzea.

Hardwarearen/softwarearen berrikuntza edo egokitzapen teknologikoko zikloaren ondorioz, plataforma informatikoa ezartzeko jarduketetan laguntzea:

- a) Lekualdaketetarako, egoitzaz aldatzeko eta bulegoetako kableatuetarako laguntza informatikoa ematea.
- b) Hedapen-plan espezifikoak dituzten konponbide korporatiboak ezartzea.
- c) Premiazko esku-hartze teknikoak gauzatzea egoera berezietan.
- d) Hirugarrenen Visaren informazio-sistemetan egiten dituzten esku-hartzeak koordinatzea.
- e) Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartearen proiektuei, Visaren informazio-sistemen azpiegiturarekin zerikusia dutenei, laguntza ematea.
- f) Neurria egindako beste jarduera batzuk.

Kanpoko enpresek segurtasun-prozesuekin eta informazio-sistemekin zerikusia duten beste alderdi batzuekin lotuta egiten dituzten auditoretzetan parte hartzea eta bertan egotea, eta zibersegurtasun-neurriak egiaztatzeko jarduketetan parte hartzea, kanpoko ekipoen parte-hartzearekin batera.

5. Teknologia-ingurunea

Segurtasun arrazoiak direla eta, Visesaren teknologia-ingurunearen xehetasuna aparteko fitxategi batean jasotzen da:

- [SISTEMAS-Anexo PBT Eranskina.pdf](#), 2024/11/15(e)(a)n sinatua, 14:21:23e(t)an eta Windows Power Shell SHA256rekin lortutako HASHarekin:
553acecad37ba51e072ea7ada28e5e8c1fbc2b5482fb85acb1d216f3a2bb6dc8

Fitxategia sinatuta dago eta HASHa adierazten da, haren benetakotasuna, osotasuna eta edukia ez dela aldatu bermatzeko.

Lizitazio honetan lehiatu nahi duten enpresek concursos@visesa.eus helbidean eskatu beharko dute fitxategia bidaltzeko, sistemen azpiegituraren xehetasun teknikoa kontsultatu ahal izateko.

6. Zerbitzuaren prestazio-mailak

Enpresa adjudikaziodunak eskaeraren ezaugarrien arabera aplikatu beharreko zerbitzuaren kalitate-mailak zehaztuko ditu, honako tipologia honen arabera:

- **Gorabehera:** sistemen funtzionamendu egokiaren akatsak.
- **Hobekuntza:** konfigurazio-aldaketei, sistemen hobekuntzei edo sistemen akatsekin zerikusirik ez duten bestelako lan-eskaerei erantzuten dieten zereginak.

Eta honako lehentasun hau izango dute:

- **Lehentasun larria.** Honako kasu hauek eta baliokideak hartzen ditu:
 - eskaerak eragin zuzena du sistemen segurtasunean.
 - erabiltzaileak ezin du bere lana egin eskaerari erantzuten ez zaion bitartean.
 - eskaera datuen babesaren zati bat da, edo datuen babesaren gorabeheraren bat eragin dezake.
- **Lehentasun handia.** Gorabeheren arloko eskaeren lehentasun estandarra. Gainera, erakundearen jarduera behar bezala garatzeko beharrezkoak diren hobekuntza-eskaerei ere aplikatzen zaie, baldin eta entrega-epeetan murrizketak direla-eta esku-hartze azkarra behar dela justifikatzen badute.
- **Lehentasun ertaina.** Hobekuntzen arloko eskaeren lehentasun estandarra.

Honako hau da erantzuteko denboraren eta ebazteko denboraren definizioa:

- **Erantzuteko denbora:** enpresa adjudikaziodunak erabiltzailearen zerbitzu-eskaera lehen aldiz prozesatzeko eta lehenengo erantzuna emateko behar duen denbora-tartea. Erantzun horrek ez du zertan behin betiko ebazpena izan, baina gutxienez lehenengo balorazio bat eta gutxi gorabeherako ebazpen-data bat jaso behar ditu.
- **Aurrez aurreko laguntza emateko denbora:** zerbitzuko kide baten aurrez aurreko esku-hartzea eskatzen denetik bertan eta lanari ekiteko prest dagoen arteko denbora-tartea.

- **Ebazteko denbora:** eskaera aztertu eta ebazteko behar den denbora-tartea. Unean bertan ebatzi ezin diren edo hainbat jarduketa-fase behar dituzten irismen handiko hobekuntza-eskaeren kasuan, ebazpentzat hartzen da ebazteko gauzatu behar diren zereginen planteamendua, balorazioa eta plangintza.

Definitutako parametroen arabera, **zerbitzuak gutxienez** honako zerbitzu-maila hauek **izango ditu**:

Lehentasu na	Erantzuteko denbora	Aurrez aurreko laguntza emateko denbora	Ebazteko denbora
Larria	1 ordu	2 ordu	4 ordu
Handia	3 ordu	4 ordu	1 egun
Txikia	1 egun	1 egun	Astebete

7. Lantaldea

Atal honetan lantaldearen gutxieneko ezaugarriak eta Visesarekiko lana koordinatzeko oinarriak definitzen dira.

7.1. Lantaldearen egitura

Ezarritako helburuekin bat etorritik, eta modu eraginkorrean gauza dadin, BEHARREZKO DEN GUTXIENEO LANTALDE PROFESIONALAREN egitura, kide bakoitzaren lanbide-profilak eta eginkizunak zehazten dira.

Eskatzen den esperientzia- eta gaikuntza-maila ezagutza eta esperientzia zabalak dituen senior talde batek behar duena da. Eskakizun horiek administrazio-dokumentazioan zehazten dira.

PROFILA	EGINKIZUNAK
Proiektuaren buru seniorra	Enpresa adjudikaziodunak izendatutako koordinazio teknikoaren arduradun eta lehen mailako arduradun gisa jardutea; honako erantzukizun hau izango du: - Visesaren Sistemen arduradunarekin eta Prozesuak, Kanpoko Komunikazioak eta Sistemak arloko zuzendariarekin batera, jarduera globala planifikatzea eta plangintza lortzeko enpresa adjudikaziodunaren taldea koordinatzea. - Lana kontratua betearazteaz arduratzen diren langileen artean banatzea, eta kontratatutako zerbitzua emateko beharrezkoak diren aginduak eta jarraibideak ematea. - Lantaldea osatzen duten langileek agindutako eginkizunak behar bezala betetzen dituztela gainbegiratzea. - Taldekideak bertaratzen direla kontrolatzea. - Lan-arauak betetzen direla bermatzea. - Kontratua betearazteari atxikitako langileen oporren araubidea antolatzea; horretarako, Visesaren informazio-sistemen arduradunarekin behar bezala koordinatu beharko du.

	- Bere taldearekin zerikusia duten eta zerbitzuaren garapenean eragina izan dezaketen gorabeheren berri ematea, hala badagokio. - Kontratuaren betearazpenari atxikitako lantaldearen osieran izandako aldaketen (noizbehinkakoak edo iraunkorrak) berri ematea. - Lantaldea osatzen duten langileek zerbitzua emateko behar diren mota guztietako prestakuntza eta baliabideak (materialak edo ez-materialak) dituztela bermatzea. - Hamabost egunean behin, planifikatutako helburuen eta, oro har, zerbitzua ematearen lorpenaren berri ematea; horretarako, sistemen administratzailearen laguntza jasoko du, beharrezkoa den kasuetan, eta hari eskuordetzea gertatutako gorabehera teknikoek eta eman beharreko urratsen asteroko txosten gehigarri bat egitea.
Sistemen administratzaile seniorra	Zerbitzuaren jarraipen operatiboa egitea eta Visaren Sistemen arduradunarekin koordinatzea, proiektu-buruak proposatutako plangintzaren jarraipena egiteko. Planifikatutako helburu orokorrak oinarri hartuta, dauden informazio-sistemen mantentze prebentiboko eta optimizazioko programazioa egitea. Informazio-sistemen azpiegituran sortzen diren arazoak identifikatzea eta ebaztea, eta berehala konpondu behar direnean, Visaren Sistemen arduradunari eta proiektu-buruari horren berri ematea eta konponbideak proposatzea, erabakiak har ditzaten. Mikroinformatikako eta Sistemetakoa aholkulari espezialistek eta teknikariek beren jardueran egiten duten lana koordinatzea, laguntzea eta babestea. Ezarritako plangintza oinarri hartuta, astero sistemen administrazioaren arloko jarduketan berri ematea Visaren Informazio Sistemen arduradunari.
Sistemen aholkulari seniorra	Sistemen administratzaileari eta Visaren Informazio Sistemen arduradunari laguntza ematea, azpiegituraren berariazko ezagutza-esparruetan, baldin eta haien gaitasuna gainditzen badute. Sistemetakoa aholkulari seniorren kopuruak Visaren sistemen azpiegitura osatzen duten sistema guztietan laguntza espezializatua eman ahal izateko adinakoa izan behar du, lehiaketaren administrazio-dokumentazioaren eskakizun teknikoek atalean adierazten den bezala.
Mikroinformatikako eta Sistemetakoa teknikari seniorra	Mikroinformatikako sistemen mantentze prebentiboa egitea. Mikroinformatikako sistemen gorabeherak ebaztea eta laguntza teknikoa ematea, eta sistemen administratzaileari horren berri ematea. Sistemen administratzaileari laguntzea haren jardueran.

	Mikroinformatikako eta sistemetako teknikarien kopuruak zerbitzua Visasaren egoitzetan aldi berean emateko adinakoa izan behar du, baita behar teknikoengatik zerbitzu hori aurrez aurre eman behar bada ere.
--	---

Lanbide-profilak **pertsona desberdinei esleitu** behar zaizkie, eta pertsona berak ezin izango ditu zenbait profil bere gain hartu.

Taldeak lehiaketa honetako administrazio-dokumentazioan eskatzen diren esperientziari eta gaitasunari buruzko kaudimen teknikoko eskakizunak bete beharko ditu, Visasaren informazio-sistemen azpiegituraren ezaugarrien eta zerbitzuaren beharren arabera.

7.2. Zerbitzua emateko ordutegia eta lekua

Oro har, lanak **enpresa adjudikaziodunaren bulegoetan** egingo dira, honako kasu hauetan izan ezik: prestakuntza ematea, jarraipen-bilerak egitea, erabiltzaileekin elkarriketak egitea edo taldeko kideak Visasaren bulegoetan egotea eskatzen duten unean uneko beste zeregin batzuk.

Salbuespen horien artean, azpimarratu behar da mikroinformatikaren mantentze-lanak (erabiltzaileen lanpostuetan HW birjartzeko edo instalatzeko esku-hartzeak, erabiltzailearen SW instalatzea edo eguneratzea, HW/SW gorabeherak konpontzea, gailuak konfiguratzea, sare-harguneak konfiguratzea...) eta sistemen administrazioak (Datuak Prozesatzeko Zentroan, DPZn, dagoen HW etengabe berrikustea/monitorizatzea, ekipoen instalatzaileen/mantentzaileen esku-hartzeetan laguntzea, mikroinformatikako eta sistemetako teknikariarekin koordinatzea...) eguneroko zereginak egitea eskatzen dutela, eta **Visasaren bulegoetan egin behar direla**. Aurrez aurreko zereginak egiteko behar horiek egunero sortzen dira Visasaren Bulego Nagusian, eta, horrez gain, astean behin gutxienez, zerbitzua in situ eman beharko da Bilboko eta Donostiako bezeroaren arretarako bulegoetako batean; nolanahi ere, ez zaio utziko Zentralean aurrez aurreko zerbitzua emateari.

Hori dela eta, BALDINTZA da mikroinformatika-sistemen eta -ekipoen mantentze-zerbitzua urteko 12 hilabeteetan erabilgarri egotea, Visasaren lanaldiaren ordutegian sor daitekeen edozein gorabehera edo beharrianari erantzuteko. Gainera, zerbitzua Visasaren bulegoetan in situ eman behar bada, enpresak lehen erantzuna ematen duenetik lantaldeko kidea Visasaren bulegoetan egon arte igarotako denbora ordubetetik beherakoa izan beharko da beti.

Bestalde, eskaintza egiterakoan honako hau hartu beharko da kontuan:

Enpresa adjudikaziodunak ez dio Visasari egotziko Visasaren bulegoetara joan-etorrien ondoriozko gasturik: ez garraio-kostuei dagokienez, ez joan-etorrietan emandako denborari dagokienez.

Era berean, eta salbuespen gisa, kontratatutako zerbitzuaren helburuarekin lotuta, lantaldeak aplikazio eta informazio-sistemarako sarbideak izango ditu, kontratuaren irismenaren arabera.

Gainera, Visasaren Informazio Sistemen arduradunaren irizpidearen arabera zehaztuko diren salbuespenezko egoeretan, edo lanak benetan egitea plangintzarekin bat ez datorrenean, enpresa adjudikaziodunak erabateko prestasuna izateko konpromisoa hartu beharko du, baita aipatutako lanaldiaren ordutegitik kanpo ere.

Enpresa adjudikaziodunak eginkizunak betetzeko beharrezkoak diren tresnak emango dizkie bere langileei, hardware- zein software-tresnak.

7.3. Zerbitzuaren jarraipena egitea eta jardueraren berri ematea

Zerbitzuari esleitutako taldeak, gutxienez, jarraipen-bilera hauek egingo ditu aldizka, aurrez aurre, Visesaren bulegoetan:

- **Antolaketaren eta zerbitzuaren jarraipena**
 - Aldizkakotasuna: hilean behin.
 - Lekua: Visesaren bulegoetan.
 - Bertaratuko direnak: enpresa adjudikaziodunaren proiektu-burua, Prozesuak, Kanpoko Komunikazioak eta Sistemak arloko zuzendaria eta Visesaren Informazio-sistemen arduraduna.
 - Xedea: helburuen betetze-maila, proiektuan diharduten langileen berresleipenak eta aldaketak, fakturazioa eta zerbitzuaren etengabeko ebaluazioa berrikustea.
 - Dokumentazioa: plangintzari, helburuen lorpen-mailari eta sistemen azpiegituraren egoerari buruzko txostena.
- **Jarraipen teknikoa**
 - Aldizkakotasuna: astean behin.
 - Lekua: Visesaren bulegoetan.
 - Bertaratuko direnak: enpresa adjudikaziodunaren Sistemen administratzailea eta Visesaren Informazio-sistemen arduraduna. Beharraren arabera, mikroinformatikako eta sistemetako teknikariak edo sistemetako aholkulariek ere parte har dezakete, baldin eta bilera honen xede diren gai teknikoaren espezifikotasunagatik beharrezkoak badira.
 - Xedea: Instalazioaren egoeraren eta azken astean izandako gorabeheren jarraipen teknikoa egitea.
 - Dokumentazioa: Amaitutako asteko jarduerari eta hurrengo asteko plangintzari buruzko txostena, honako hauek barne: lehentasuna, gauzatutako zereginen zerrenda, egiteke dauden zereginak, arduraldiak eta desbideratzeak.

Bilera horien helburua zerbitzuaren jarraipena egitea da. Horrez gain, zerbitzuaren esparruan egin beharreko zereginak hala eskatzen badute, Visesak beharrezkotzat jotzen dituen bilera gehigarri guztiak deitu ahal izango ditu.

7.4. Aldaketak taldearen osaeran

Taldearen kaudimen teknikoa bermatzeko xedez, taldea osatzen duten pertsonen aldaketak berariaz baimendu beharko ditu Visesaren informazio-teknologien arduradunak. Baimenak baldintza hauek bete beharko ditu:

1. Eskaera idatziz egingo da, aldaketa gauzatu baino 15 egun lehenago gutxienez. Eskaerak justifikazio xehatua eta nahikoa izango du, eta aldaketaren arrazoia azaldu beharko du.

2. Ordezkatu nahi den pertsonaren kualifikazio teknikoko profil bera edo goragokoa duen ordezkoa aurkeztu beharko da.
3. Visesarren informazio-teknologien arduradunak idatziz onartu beharko du ordezkoa.
4. Enpresa arduratuko da hautatutako hautagaiari ezagutzak emateaz, lanean hasten denetik gutxienez 5 lanaldi-erdiz. Lanaldi horiek ezin izango dira fakturatu.

Visesak, beharrezkotzat jotzen badu, lantaldeko kideren bat ordezkatzeko eskatu ahal izango du, aurreabisua egin eta hilabeteko epean. Eta Visesak egiaztatutako justifikazioaren bat badago eta horren bidez frogatzen bada aldatu nahi den pertsonak emandako zerbitzuak ez duela betetzen agiri honetan deskribatutakoa, enpresa adjudikaziodunak aldatu egingo du, atal honetako 2., 3. eta 4. puntuetan azaldutako baldintzen arabera.

8. Konfidentzialtasuna

Egindako lan guztiak isilpekoak izango dira, eta enpresa adjudikaziodunak ezin izango ditu erabili kontratatutako lanen inguruko inolako datu edo informaziorik, ez eta hirugarrenei eman ere. Beraz, behartuta egongo da bere eskura dauden baliabide guztiak jartzera, Visesak emandako informazioa eta dokumentazioa zein egindako lanaren emaitzak konfidentzialak eta isilpekoak izan daitezen.

Enpresa adjudikazioduna izango da betebeharrak hori ez betetzeak eragin ditzakeen kalte-galeren arduraduna.

Zerbitzu-kontratuarekin batera, tratamendua enkargatzeko kontratu erantsi bat sinatuko da, enpresa bezeroaren jabetzakoa den datu pertsonaletarako sarbidearekin, datuak babesteko indarreko legediaren arabera.

9. Jabetza intelektual

Egindako lanetatik erator daitezkeen jabetza intelektualaren eta 'Copyright' eskubide guztiak Visesarrenak izango dira eskusiboki, eta aldeek, beharrezko denean, dagokion dokumentua egiletsi beharko dute, gertaera hori autonomia-erkidegoko zein Estatuko Administrazio Zentraleko edozein erakunde edo erregistrotan behar bezala jasota gera dadin.

Enpresa adjudikazioduna izango da betebeharrak hori ez betetzeak eragin ditzakeen kalte-galeren arduraduna.

10. Zalantzak argitzea

Oinarri teknikoen agiri honi buruzko edozein zalantza argitzeko, honako helbide honetara idatzi beharko da: concursos@visesa.eus