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 azpiegitura teknologikoa zuzentzeko, eta bilakatzeko mantentze-zerbitzua kontratatzea da.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Esleipenduna gai izan beharko da erakunde kontratatzaileari aholkularitza tekniko integrala eskaintzeko, eta, berehala, kontratuaren eskura jarri beharko ditu BiscayTIKen faktura elektronikoen plataformaren mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta moldagarri zerbitzuarekin lotutako alor guztietako aholkularitza teknikoan espezialistak.

Adjudikaziodunak sare-konektibitatea ezarri behar du BiscayTIKen garapen-, aurreprodukzio- eta produkzio-inguruneetan, Lantik /BFAren datu-zentroan kokatua. Konektibitatea egiteko orduan, BiscayTIKek ezarritako segurtasun-estandarrak bete beharko dira. Lotutako kosturen bat egonez gero, adjudikazioduna arduratuko da.

Esleipendunak zerbitzua kalitatez, zehaztasunez eta eraginkortasunez eman beharko du, eta indarrean dauden eta, zuzenean edo zeharka, hori arautzen duten xedapen legalak, erregelamenduzko xedapenak, arauak eta espezifikazioak betez.

Pertsona arduradun bat izendatu beharko da, une oro ikuskatzeko, kontratuaren xede diren jarduerak ondo doazela.

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

Zerbitzua hainbat kanaletatik eman ahal izango da: posta, telefonoa edo aurrez aurre.

Hala ere, lanak Biscaytik Fundazioak eskatuta egingo dira, Biscaytik Fundazioak bestelako kontratuak beste esleipendunekin egiteko aukera kaltetu gabe, baldintza-orriaren xede diren gaiei dagokienez.

2.1 Prestazioaren deskribapen orokorra na

Bake Eder Ezagutza Zentroa hiru eraikinek osatzen dute, Gasteiz etorbideko lursail berean kokatuak. Zugazarte, 32, Getxo:

- Bake-Eder eraikina, BiscayTIK proiektuaren zuzendaritza-, administrazio- eta ordezkaritza-espazioak eta prestakuntza-gelak hartzen dituena.
- BiscayTIK eraikina, zeinaren moduluetan teknologia berrien, informazioaren gizartearen eta enpresa-proiektuen lehiakortasuna hobetzearekin lotutako zerbitzuen arloarekin zerikusia duten hainbat enpresaren bulegoak kokatzen diren. Bertan, entzunaretoa eta hainbat bilera-gela ere badaude.
- Aisialdiko eta networkingeko funtzioak betetzen dituen “Guardes” etxea.

Kudeatutako azpiegitura erabiltzen duten erabiltzaileen kopurua aldakorra da eraikin bakoitzean, terminal-postuen tipologia desberdinengatik (bilera-gelak, lanpostu finkoak, haririk gabeko konexioak, etab.).

2.2 Zerbitzuaren irismenaren deskribapena

Jarraian, kontuan hartu beharreko zereginak deskribatzen dira.

2.2.1 Prebentziozko mantentze-lanak

Jarduera honen helburua prebentzio-lanak egitea da, eta, aldizka, lehiaketa honen irismenaren barruko ingurune guztietan egingo dira.

Memorian prebentziozko mantentze-plan xehatu bat aurkeztuko da, gutxienez honako alderdi hauek jasoko dituena:

2.2.1.1 Mikroinformatika

1. PROIEKTOREAK BERRIKUSTEA
   1.1. PCa piztea eta konektatzea
   1.2. Bonbilla orduak egiaztatzea
2. PANTAILAK BERRIKUSTEA (TB, pantaila proiektorea)
   2.1. Piztea eta ordenagailura konektatzea
   2.2. Multimedia-arbelak egiaztatzea
   2.3. Proiekzio-oihalaren igoera eta jaitsiera
3. TOMAS VGA BERRIKUSTEA
   3.1. PCrako konexioa
   3.2. Euskarriaren funtzionamendua egiaztatzea
4. IP TELEFONOA BERRIKUSTEA
   4.1. Display egoera egiaztatzea
   4.2. Tonu eta komunikazio garbia dagoela egiaztatzea
5. PC EKIPOAK BERRIKUSTEA
   5.1. Antibirusa (egoera, eskaneatze osoa, eguneratzea)
   5.2. Instalatutako softwarea
   5.3. Lan-konexioak probatzea (aurre-produkzioa, ekoizpena)
   5.4. Periferikoen pilen egoera egiaztatu
6. SOINU-SISTEMAREN BERRIKUSPENA
   6.1. Mikroak egiaztatzea, audio matrizearen sarrerak/irteerak
   6.2. Megafonia-mezuak egiaztatzea ikastetxeko eremu guztietan
7. BIDEOKONFERENTZIA SISTEMAREN BERRIKUSPENA
   7.1. Sarrera-irteerako deiaren proba
   7.2. Multikonferentzia-proba.

8. ATEAK BERRIKUSTEA
   8.1. Pilak egiaztatzea
   8.2. Datuak eta softwarea eguneratzea
9. DIREKTORIO AKTIBOAREN ERABILTZAILEAK KUDEATZEA

2.2.1.2 Sareak eta komunikazioak

1. SARE-HARTUNEAK BERRIKUSTEA
   1.1. PCrako konexioa
   1.2. Harguneak itzaltzea/piztea
   1.3. Sare-hartuneak MACen arabera sekurizatzea CISCO switchetan
2. SAREKO EKIPAMENDUA BERRIKUSTEA
   2.1. CISCO switch-ak – Ataken zerrenda, interfaze-egoera, interfaze-erroreak, sareko aldaketak eguneratzea.
   2.2. FW Fortigate 80F –
   2.3. Talde guztien sekurizazioa - Software eta birusen aurkako eguneraketak.
   2.4. Router BizkaiSarea – Linearen egoera monitorizatzea.
   2.5. Router CISCO Ips publikoak - (trafikoaren monitorizazioa)
   2.6. Fortigate 80F Firewall egoeraren berrikuspena
      2.6.1. Interfazeen egoera, erroreak, kontsumitutako memoria, kontsumitutako PUZ, VPN bezeroen erabilera, arauen aldaketak, pools dhcp egoera (ips libreak).
      2.6.2. VPN
      2.6.3. VPN erabiltzaileen kudeaketa

2.2.1.3 Zerbitzariak eta biltegiratzea

1. Biltegiratzea – Kontrolatzaileen egoera, agregatuak, bolumenak, edukiera.
2. Zerbitzariak – Zerbitzariaren egoera, alarmak, RAM memoriaren akatsak. Sistema eragilea eguneratzea. Jarraian, zerbitzaririk esanguratsuenak zerrendatuko ditugu:
   - Windows 2012 R2 domeinu-kontrolatzailea
   - Intranet
     - BBDD: Windows 2008 R2 (migrazio-prozesuan)
     - Web zerbitzaria: Windows 2012 R2 eta Windows 2022
   - ADITUZ gorabeheren kudeatzailea:
     - o Aurreprodukzioko zerbitzaria: RHEL 7
     - o Ekoizpena zerbitzaria: RHEL 7
   - Syslog: Windows 2012 R2
   - Sarbideen kudeaketa: Windows 2012 R2
3. VMWare – Zerbitzarien memoria, CPU, aldaketak eta makina birtual berriak erabiltzea.
4. Allot – Sareko trafikoa, alarmak.
5. WLC – Access Points egoera egiaztatzea, konektatutako bezeroak.
6. Sareko ekipoen konfigurazioen backupa
7. SAI- Monitorizazioa eta egoera egiaztatzea

2.2.2 Gorabeheren eta arazoen kudeaketa

Jarduera honen helburua BiscayTIK Fundazioko solaskideak (kideek) jakinarazitako gorabeherak ahalik eta azkarren konpontzea da, emandako zerbitzuaren gaineko inpaktua minimizatuz.

Eremu horretan bertan, kausa beragatik sor daitezkeen intzidentzia anitzak, garrantzitsuak edo errepikakorrak daudela egiaztatuko da. Kasu horretan, arazo komuna konponduko duten ekintzak proposatuko dira.

Kasu batzuetan, zerbitzua ematen duen lantaldeak modu autonomoan konpondu beharko ditu jakinarazitako arazoak; beste batzuetan, sistemaren funtzionamendu txarra eskalatu beharko dio dagokion zerbitzuaren hornitzaile eta emaileari, eta haren jarraipena egin beharko du erabat konpondu arte.

2.2.3 Bilakaera mantentzea

HW, SW edo konfigurazio-parametroak ezartzera bideratutako ekintzen multzoa da, hobekuntza-azterlan baten, bilakaera teknologikoaren premia baten, gorabeherak konpontzearen edo eremu horretan eragin dezakeen edozein jardueraren ondorioz.

Lantaldeak aldaketa planifikatu beharko du, aldaketa modu seguruan egiteko eta eragindako sistemen edo zerbitzuen erabilgarritasunean ahalik eta eragin txikiena izateko. Ahal den guztietan, atzera itzultzeko prozedura bat eduki beharko da, beharrezkoa izan badaiteke ere. Halakorik ez badago, Biscaytik Fundazioak zehaztutako solaskideari jakinaraziko zaio, eta sor daitezkeen arazoak arintzeko neurriak proposatuko dira.

Besteak beste, honako lan hauek aurreikusten dira atal honetan:

- Ekipoen logak eta gorabeherak aztertzea, eta jarduketen proposamena egitea.
- Konfigurazioak aldatzea.
- Ekipamendu berriak (Hardware eta Software) egokitzea eta parametrizatzea, BiscayTIKn operatiboki integratzeko.
- Egindako lanen dokumentazioa.
- Egindako lanek ukitutako erreten prozedurak ezartzea eta egitea.
- Egungo ekipoen konfigurazio guztiak berrikustea eta dokumentatzea, ekipoen sistema eragilearen bertsioak eguneratzea, software berria instalatzea eta parametrizatzea, etab.
- Lehendik dauden ekipoen ekipo/zerbitzari eta/edo hardware osagai berriak plataformatzea eta instalatzea.
- Zentrora sartzeko txarteletan baimenak sortzea eta esleitzea
- Wifi sareak kudeatzea eta sare berriak sortzea, Biscaytik Fundazioak eskatuta
- Biscaytik Fundazioaren direktorio aktiboa kudeatzea, bai eta haren zerbitzarietan instalatutako softwarea ere.
- Zerbitzarien SO operatiboa eguneratzea: Biscaytik Fundazioak hainbat zerbitzari ditu, eta horien sistema eragileak fabrikatzaileak adierazitako roadmap delakoaren arabera eguneratu behar dira.

2.2.4 Garapen teknologikoko proiektuei eta zereginei laguntzea

Zerbitzuko langileek Biscaytik Fundazioko arduradunek egokitzat jotzen dituzten proiektuetan parte hartuko dute, proiektuaren edo azpiegituraren arduradunek esleitzen dizkieten zereginak eginez. Parte-hartzea proiektu baten edozein fasetakoa izan daiteke, betiere kontratu honen xede den azpiegituraren barruan.

- Proiektu mota hauetan parte hartu ahal izango dute:
- Produktu edo azpiegitura berriak ezartzea.
- Produktu edo azpiegitura berrien bideragarritasun-azterketak eta pilotuak.
- Lehendik dauden azpiegituren bilakaera teknologikoa eta software-migrazioak.
- Haien hazkuntza ahalbidetzeko konfigurazio-aldaketak.
- Software-produktuen bertsio-migrazioak.
- Beste batzuk

Horrez gain, zerbitzuko langile horiek Biscaytik Fundazioarekin lankidetzan jardungo dute, BiscayTIK proiekturako lantik Bizkaiko toki-erakundeen eskura jartzen diren azpiegituren kudeaketan. Hauek izango dira egin beharreko zereginak:

- Eskaera teknikoak sortzea eta kudeatzea
- Aplikazioen monitorizazioa

- Gorabeheren egoera eguneratzea
- Direktorio aktiboko baimenak berrikustea
- Komunikazioak irekitzea
- Datu-basean sartzeko baimenak eskatzea eta berrikustea
- Inguruneen arteko paseak eskatzea
- Beste batzuk

2.2.5 DPZko esku-hartzeak

Taldeak teknikari laguntzaile lanak egingo ditu DPZetan egin beharreko esku-hartzeetan. Eginkizun hauek izango ditu:

- DPZra sartzeko txartel pertsonalei dagozkien baimenak ematea, eskabideak jaso ondoren.
- Teknikari bisitariei laguntzea eta gainbegiratzea DPZren zati pribatuaren barruan egiten duten esku-hartzean.
- Instalazio honetan aplikatzen diren araudiak eta erregulazioak betetzen direla ziurtatzea.
- DPZn egindako esku-hartzeekin lotutako beste batzuk.

2.2.6 Proiektuaren eremuarekin zerikusia duten beste batzuk

BiscaytikFundazioari laguntzeko eta laguntzeko behar diren ekintzak eta zereginak egin beharko dira pleguaren eremuarekin zerikusia duen edozein zeregin edo proiektutan, nahiz eta aurreko ataletan jasota ez egon.

2.3 Ingunure teknologikoa

Jarraian inguru teknologikoari buruzko azalpenak daude:

- Bozgorailu sistema (optimus)
- Zaintza sistema
- Sarrera kontrol sistema
- Bilera-geletarako hari gabeko bideoa igortzeko sistema.
- Multimedia azpiegitura (Emanaldi aretoa): ikus-entzunezko ekipamendua, bideokonferentzia, aretoaren kontrola eta aldibereko itzulpena. (Bosch, Extron, Yamaha eta Creston)
- Telekomunikazioen azpiegitura
    - Cx. Operadorea
    - Komunikazioak eta Segurtasuna – sare kableatua eta WiFi- (Cisco eta Allot).
    - IP telefonia (Cisco)
- Sistema korporatiboak:
- Zerbitzariak (Windows eta Linux)
    - Birtualizazioa (VMWare)
    - Biltegiratzea (NetApp)
    - Firewall Fortinet 80F
    - Antibirusa (McAffe)
    - FTP zerbitzari korporatiboa
    - SAI
- BiscaytikFundazioaren mikroinformatika-ekipamendua (~ 50 PC, S.O: Windows 10 eta 11), BiscaytikFundazioak egingo dituen beste errekerimendu zehatz batzuetara hedatzeko modukoa.
- DPZ armairu korporatiboa eta bi eraikinetarako komuna.

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:

- Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea, eta lan horien kalitate-maila egiaztatzea.
- Biscaytik Fundazioak eskaerak jasotzea. Eskaera horiek Biscaytik Fundazioarekin aztertu eta planifikatu beharko ditu.
- Biscaytik Fundazioarekin izandako bilera-aktak egitea, lortutako akordioak ezartzeko. Hasiera batean, bileren asteroko maiztasuna ezarriko da. Bileren helburu nagusia izango da egiten ari diren lanen jarraipena egitea, desbideratzeak identifikatzea, bai eta desbideratze horiek aurrera egiteko puntu kritikoak edo geldiarazteko puntuak identifikatzea 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, gutxienez lau pertsonako lantaldea behar da eta Biscaytik Fundazioarekin koordinazio-lanak egingo dituen figura gehigarri bat. Kontratuak dirauen bitartean, lantaldearen osaketan egin daitezkeen aldaketek ezin izango dituzte memoria deskribatzailean adierazitako ezaugarriak aldatu. Edonola ere, aldaketa horiek BiscaytikFundazioari jakinarazi beharko zaizkio aldez aurretik eta Biscaytik Fundazioaren berariazko baimena izan beharko du

Esleipendunak lantaldea etengabe prestaturik mantentzeko ardura hartuko du, Fundación BiscaytikFundazioak 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 ekintzak

4.2.1 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, Fundación BiscayTIK Fundazioek erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa (ADITUZ) 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 gasturik gabe.

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

c) Mantentze lan prebentiboa

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

4.2.2 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 BiscaytikFundazioaren ADITUZ deritzon eskaera-kudeaketarako aplikazioarekin izapidetuko da.

4.3 Zerbitzu mailak

4.3.1 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, akats 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 BiscaytikFundazioaren 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

BiscaytikFundazioak gorabeheren lehentasuna aldatu ahalko du, haiek berrikusi ondoren.

Proposatutako zerbitzu-mailak hurrengo tauletan zehazten dira, eta eskaintzan hobetu ahal izango dira, bai eta zigortu ere, exekuzioan ez-betetzeren bat gertatuz gero. Enpresak berak adieraziko du zerbitzuan konprometitutako betetzearen %.

Kontsulten arreta zerbitzua eta laguntza teknikoa

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

Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak)

KASUAREN KATALOGAZIOA	KONPONTZEJKO 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 proiektu 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
Proiektu 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.

2 ordu baino gutxiagoko zenbatespena duten kasuak automatikoki baliozkotuko dira, eta ezarpenari ekin ahal izango zaio. Gainerako kasuetarako, BiscayTIKek balioespena baliozkotu beharko du.

4.4 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: ITZULKETA

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

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

Zerbitzuaren hasierako fasetarako (diagnostikoa, transferentzia eta egonkortzea) 24 eguneko_gehienezko epea jarri denez, Fundación BiscaytikFundazioari edo hirugarren bati itzulera fase honetarako ere 24 eguneko epea ezarri da. Hori dela eta, beraz, esleipendunak eskualdatze denboraldi horretan aktiboki lagunduko du. Itzulketa-fase hori ezin izango da fakturatu.

4.5 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxieneko ordutegia:

Neguko ordutegia (irailaren 16tik ekainaren 15era):

- Astelehenetik ostegunera, 08:00etik 17:00era.
- Ostiraletan, 08:00etatik 15:00etara.

Udako ordutegia (ekainaren 16tik irailaren 15era) :

- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 14:30etara

Salbuespenezko kasuetan, BiscaytikFundazioak 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.

4.6 Aurkezteko ezarritako denbora

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

4.7 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.

- Bilakaera mantentzeko plana
- Egokitzaile mantentze plana
- Abiatze txostena.
- Jarraipen txostenak.
- Itxiera txostena.
- Bilera Aktak.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten beste dokumentu batzuk

4.8 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 hiru hilabeteko epean.

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

Berme-aldian ezingo dira fakturatu enpresak gauzatu behar dituen ekintzak (akatsen zuzenketa).

4.9 Lanen kontrola

BiscaytikFundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia BiscaytikFundazioak 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.

4.10 Jabetza intelektuala

Esleipendunak BiscaytikFundazioari 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, BiscaytikFundazioak 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 BiscaytikFundazioari eman beharko dizkio fitxategi guztien iturriak, baita erabilitako baliabide teknologiko guztiak ere.

4.11 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, BiscaytikFundazioak ondorengo helbidea jartzen du enpresa eskaintzaileen eskura:

eskaintzak@biscaytik.eus

Izenpetua: Kontratazio organoa

I. ERANSKINA

KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA *2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMEARI BURUZKO 3/2018 DBLO*
Biscaytik **Tratamendu-eragile** eta harremanetarako
Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea. Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia
Tratamenduaren eragilea
Pertsona kontratista izango da.
Tratamenduaren arduraduna
Biscaytik Fundazioaren zerbitzua jasotzen duten toki-erakundeak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.
Datuen babeserako delegatua
Tratamenduaren arduradun diren toki-erakunde bakoitzean eginkizun hori betetzen duten pertsonak. . Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.
Pertsona interesdunaren eskubideak
Interesatuak/eraginpekoak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea du, baita horiek tratatzeko mugak jartzeko edo horren aurka agertzeko ere, eta horretarako: Tratamenduaren arduradun diren toki-erakundeen helbideetara, fisikoak eta elektronikoak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan. Horrez gainera, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzari erreklamazioa jartzeko.
Tratamenduaren helburua
Helburua da: • Faktura: hornitzaileek bidaltzen dituzten toki-erakundeek faktura elektronikoak kudeatzea, identifikatzea eta tratatzea.
Datuen tratamenduaren jarduerak
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:

Datuak atzematea	x
Datuak grabatzea	x
Datuak egituratzea	x
Datuak aldatzea	x
Interesdunekin harremanetan jartzea	x
Datuak biltegiratzea	x
Datuak ateratzea (berreskuratzea)	x
Datuak kontsultatzea	x
Datuak lagatzea / zabaltzea	
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	x
Datuak suntsitzea	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	x
Datuen aldi baterako kopiak egitea	x
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	x
Beste batzuk (*zehaztu*)	

Tratamenduaren zilegitasuna

1. DBEOren 28. art.
2. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa.
3. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua.

Datu pertsonalen kategoriak

IDENTIFIKAZIO-DATUAK:

NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	X
Izen-abizenak	X
Posta-helbidea	X
Telefonoa	X
Sinadura	X
Nazionalitatea	X
Jaioteguna	X
Jaioterria	X
Adina	X
Egoera zibila	X
Helbide elektronikoa	X
Sexua	X
Gizarte Segurantzako zenbakia	X
Irudia (argazkiak edo bideoak)	X
Soinuak (audio-grabaketak)	X
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instragram profilak, besteak beste)	X
Seme-alaba kopurua	X
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)	
Beste batzuk (zehaztu)	
BESTE DATU MOTA BATZUK	
Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)	X
Lanbide-esperientzia -edo -historia	X
Lanbidea	X
Lanpostua edo lanbide-kategoria	X
Lizentziak edo baimenak	X
Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea	X
Jabetza edo ondasunak	X
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruenak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste)	x
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	X

Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste)	X
Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak	X
Zigor arau-hausteei buruzko datuak	
Beste batzuk (zehaztu)	
DATUEN KATEGORIA BEREZIAK (DBEOren 9. art)	
Etnia- edo arraza-jatorria	
Iritzi politikoak	
Sinesmen erlijioso edo filosofikoak	
Sindikatu-afiliazioa	
Datu genetikoak	
Pertsona fisiko bat adiera bakarrean identifikatzera bideratutako datu biometrikoak	
Osasunari buruzko datuak	
Sexu-bizitzari edo sexu-joerei buruzko datuak	

Pertsona interesdunen kategorien deskribapena

Herritarrak	X
Adingabeak (14 urte, DBEDBLOren 7. art)	
65 urtetik gorako pertsonak	
Egoiliarrak	
Bezeroak	X
Hornitzaileak	X
Atxikitako pertsonak edo kideak	X
Jabeak edo errentariak	X
Ikasleak	
Legezko ordezkariak	
Harremanetarako pertsonak	x
Eskatzaileak	X
Onuradunak	x
Langileak	x
Enplegu-eskatzaileak	
Kargu publikoa duten pertsonak	x

Datuen jatorria

Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:

Interesdunak edo beren ordezkariak.	x
Administrazio publikoak (Zehaztu):	
Erregistro publikoak (Zehaztu):	
Sektore publikoko beste erakunde batzuk (Zehaztu):	
Beste batzuk (Zehaztu):	

Datuen hartzaileak

Ez da aurreikusten datu pertsonalak lagatzeko aukerarik.

Datuak kontserbatzeko epea

Kontratuaren egikaritzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere berme-epean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko betebeharrak bete.

Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea

Tratamendua amaitzen denean, pertsona kontratistak honako hauek egin beharko ditu:

Datuak suntsitzea, prestazioa eman ondoren. Suntsitu ostean, pertsona kontratistak suntsitu egin dituela ziurtatu beharko du idatziz eta Biscaytik Fundazioari eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, pertsona kontratistak kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.

Segurtasun neurri teknikoen eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra

Informazio-sistemen kategorizazioa eta segurtasun-neurrien ezarpena, Segurtasunerako Eskema Nazionala Administrazio Elektronikoaren eremuan arautzen duen 3/2010 Errege Dekretuaren arabera.