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 xedea da BiscayTIKen web atariei euskarria ematen dien plataformaren mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta moldagarri zerbitzuak kontratatzea.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

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

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.

Arduradun bat izendatu beharko da, eta une oro izango du ardura kontratuaren xede diren jarduerak behar bezala doazela ikuskatzeko.

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.

Udal Kudeatzaile Administratiboa (UKA) daukaten udal edo mankomunitateek behar besteko teknologia dute hurrengo pausoari ekiteko: web orria berritzea eta egunean 24 orduz eskuragarri egongo den tramitazio-sistema telematikoa edo bulego birtuala ezartzea.

Bizkaiko Tokiko Administrazioentzat BiscayTIKek sortzen dituen web atariak udal-erakundeekin harremanetan jartzeko komunikazio-bide berriak dira; horiek baliatuta, herritarrek udal-tramite guztiak nonahi eta noiznahi egin

ditzakete, inolako ordutegi eta mugarik gabe, eta Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzko indarreko legerian definituriko baldintzen arabera.

Web atarien edukiak kudeatzeko sistemaren bidez, Tokiko Administrazioek eurek artatu ditzakete eduki guztiak, BiscayTIKen laguntzarik gabe, eta informatika alorrean ezagutza larregi izan gabe. Tresna komun batekin eraikita egon arren, Administrazio bakoitzari diseinu pertsonalizatu bat eskaintzen dio; modu horretara, udalek eta mankomunitateek euren nortasun propioari eutsi ahalko diote.

Hirugarren fisiko eta juridikoek hainbat izapide egin ditzakete, euren udal edo mankomunitateko web ataria bisitatuta: 100 izapide oso baino gehiago modu telematikoan egin, tramitazioaren katalogora sartu edo, ekintza sinplea –eta, aldi berean, garrantzitsua– bada ere, euren izapideen egoera ikusi. Tramitazio-historia ere eskuragarri izango dute; bertan, hirugarrenak iraganean egindako antzinako izapideak kontsultatu ahal izango dira, baita jakinarazpen elektronikoak eta lizitazio elektronikoak ere

BiscayTIKek tramitazio-sistema elektronikorako sortzen dituen web atarien segurtasuna guztiz bermatuta dago; izan ere, identifikazio pertsonaleko sistemak, sinadura aurreratukoak, denbora bidezko zigilatze-mekanismoak eta EV egoitza elektronikoko ziurtagiriak (balio hedatukoak) erabiltzen ditu, erabiltzaileei babes-maila handia eskainiz.

Pleguaren helburua da BiscayTIKen web atariei euskarria ematen dien plataformaren mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta moldagarri zerbitzua hornitzea.

Esleipendunak erakunde kontratatzaileari udal atariaren mantentze zuzentzaile eta ebolutiboa egiteko gaitasuna eduki beharko du, eta, berehala, kontratuaren eskura jarriko ditu modulu hauetako adituak:

2.1.1 Udal atariak

Udal edo mankomunitate bakoitzaren webgunea SharePoint 2007ren argitaratze-gune hizkuntza anitza da.

Gune bakoitzak berezko diseinua dauka, eta moldatu egin daiteke, CSSen paketizazioa, masterpage eta page layout delakoen bitartez.

Era berean, egiturari dagokionez, gune guztiak mailakatu daitezke, edukien kudeaketaren bitartez. Horrez gain, elebidunak dira, eta prestatuta daude responsive design-erako.

Atarietan hainbat atal daude, adibidez: ediktuen ohola, ekitaldiak eta albisteak, eta abar. Edukien kudeaketa sinple baten bitartez, erakunde bakoitza erabat autonomoa da plataformako argazki eta bideo galeria guztiak sortu eta aldatzeko, bai eta egoki deritzon eduki, atal eta bestelakoak sortu eta aldatzeko ere.

2.1.2 On-line tramitazioa - Egoitza elektronikoa

Udal atariek atal bat dute egoitza elektronikora sartzeko, eta, horren bitartez, online tramitazioa egiten da.

Egoitza elektronikotik, udal-tramiteak egin, eta egindako eskaeren egoera kontsultatu ahal izango dute herritarrek. Egoitz elektronikoa https protokolo ziurraren menpe gordetzen da, eta eskatutako funtzionalitate guztiekin betetzen du; ordu ofiziala, beharrezko tramiteak, identifikazio ziurra, etab.

Egoitzan, identifikazioa GILTZ@ irtenbidearen bitartez egiten da, eta identifikazio-mailak kudeatzen ditu. Era berean, irtenbide berberarekin, aurkeztu beharreko dokumentuak eta izapidea bera sinatu daitezke.

Biscaytik proiektuari atxikitako udalen atarietako on-line tramitazioari dagokion informazioaren sorrera eta edukia kudeatzen du CRMk, baita herritarrek egindako tramiteen informaziorako sarbidea ere.

Online tramitazioaren barruan, erabat betetzen da administrazio elektronikoaren arloan ezarri daitekeen legeria.

2.1.3 Bilketa sistema

SharePoint 2007 aplikazioaren talde-gunea da Document Management System. Erakundeen tramitazioari lotutako dokumentazioa gordetzen du, eta plataformatik kontsultatzen da.

Plataforman parte hartzen duen dokumentu edo espediente oro DMSn ostatatzen da, eta interoperagarritasunaren eskema nazionala betetzen dela bermatzen.

2.1.4 Tramiteen eskuliburua

Aplikazio honen bitartez, erraztu egiten da egoitza elektronikoan ageri diren izapideak kudeatzeko prozesua, baita gaurkotutako informazioarekin izapideen eskuliburua modu automatikoan sortzea ere. Aplikazio berriari esker, toki erakundearen egoitza elektronikoan izapide berriak altan eman daitezke, abiarazitako izapideak aldatu, izapideen kategoriak eta dokumentu motak ezarri, eta gaurkotutako kategoriekin tramiteen eskuliburua modu automatikoan sortu

2.1.5 Turismo eta merkataritza plataforma

Turismo eta merkataritza plataforma web atari bat da, SharePoint 2013ren webgune eleanitza, herriko turismoa eta merkataritza sustatzera zuzendua. Bertan, jarduerak, informazio erabilgarria, ostatuak, jatetxeak, tabernak, mapa interaktiboak, ibilbideak eta abar agertzen dira. Zerbitzu honek zazpi eremu ditu; horietan, hainbat gai agertzen dira: udalerriaren historiari buruzko informazioa, bisita edo esperientzia proposamenak, ekitaldien agenda eta leku bereziak, gastronomia, erosketak eta ostatuak. Era berean, mapa turistiko bat dago; udalerriari buruzko gida bat eta plano bat jaits daitezke bertatik.

2.1.6 Migrazio Teknologikoko Prozesua

BiscayTIK Fundazioa, egungo produktuaren bertsioen migrazio-prozesu batean murgilduta dago, Sharepoint 2016 bertsioan. Halaber, konponbidearen gainerako osagaiak egokitu egin beharko dira, produktuen bertsio berriekin bateragarriak izan daitezen

2.1.7 Beste modulu batzuk, integrazioak eta elkarreragingarritasuna

Udal atarien egoitza elektronikotik, Udaleko Administrazio Kudeatzailera (GAM) konektatzen da, herritarraren informazioa berreskuratzeko; eskariaren frogagiria sortzen da, Udalaren zigiluarekin, eta egindako eskariari erantzuna bidaltzen zaio. Era berean, erabateko uztartzea dago egoitza elektronikoaren eta sarrera- eta irteera-erregistroen moduluen, kudeaketa-espedienteen, lizitazio elektronikoaren eta beste modulu eta osagarri batzuen artean. Integrazio horiek guztiak web zerbitzuen eta mezu errenkaden bidez egiten dira

Mantentze-lanak egingo dira teknologia berberean oinarrituriko beste modulu batzuetan. Era berean, kontratu honen xede diren moduluen eta beste moduluen arteko integrazioa egingo da, eta elkarreragingarritasun zerbitzuak sortuko dira. Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatu eta 2.2 Ingurune teknologikoa puntuan deskribatutako edozein teknologiatan oinarritutako beste edozein garapen ere egingo da.

2.2 Ingurune teknologikoa

Proposatutako profilek egin beharreko aplikazioen garapen eta mantenuak biltzen dituen zereginak plataformaren honako inguru teknologikoetan egingo dira:

- Sistema Eragileak (zerbitzaria): Windows server 2008, Windows server 2012, eta hurrengo berstsioak
- http zerbitzaria eta aplikazioak: Internet Information Server eta Framework .Net
- Programazioa: Visual Studio. C#
- Datu Baseen Kudeatzailea:: SQL Server 2008 y SQL Server 2012 eta hurrengo berstsioak
- Sql Server Reporting/Analysis Services
- Microsoft Dynamics CRM 4.0/ 2015 eta hurrengo bertsioak
- Microsoft Dynamics CRM Email Router
- Plataforma CMS eta WEB: Microsoft SharePoint 2007 /2016. Citizen Service Platform (CSP) SharePoint-en oinarrituta.
- Turismoko plataforma: Microsoft Sharepoint 2013/2016
- HTML eta XHML orriak ASP.NET- rekin.
- IZENPEren SHF eta ZAIN plataformarekin integratuta.
- Team Foundation Server.
- Message Queuing (MSMQ).
- Piwik estadistika kudeatzailea
- Seguritatea
    - Erabiltzaileen kudeaketa “directorio activo”aren bitartez.
    - TS Web bitartezko konexioa eduki kudeatzaileara.

2.3 Eskatutako gutxieneko zehaztapen teknikoak

Zerbitzu-hornitzaileak esleituriko lantaldeak ondorengo eginkizunak bete beharko 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.
- Prestatzaileei zuzendutako prestakuntza
- Erabiltzaile-baimenak sortu eta kudeatzea.
- Datu-migrazioak, prozesuaren definizio teknikoa, prozesu hori sortzea, eta abiaraztea.
- Abiarazte-paketeak eta loturiko dokumentazioa sortzea.
- Beste modulu edo sistema batzuekiko integrazio-eskuliburuak sortzea.
- Zalantza teknikoak argitzea.
- Entregatutako funtzionalitateen kalitatea bermatzea.
- Disponibilitatea eta presentzia aktiboa ekoizpen-hedatzeetan.
- Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.

Esleipendunak Fundación BiscayTIK Fundazioaren inguruneen artean egindako garapenak bateratzeko, inportatzeko eta sustatzeko beharrezkoak diren baliabideak eskainiko ditu.

Web garapenak web moldagarriaren deseinu ereduaren arabera diseinatu beharko dira (Responsive web design), horien erabilera errazteko, eta modu egokian erakutsi beharko da gutxienez nabigatzaile hauetan:

- Internet Explorer v9 eta hortik gorakoak.
- Firefox v56 eta hortik gorakoak.
- Chrome v60 eta hortik gorakoak.
- Edge v40 eta hortik gorakoak.
- Safari v11 eta hortik gorakoak.

Horrez gainera, aukera ematen duten pantailetan ikusi ahalko da soluzioa (AA-WAI), eta, gainerako kasuetan, zergatik ez den betetzen azaldu behar da.

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

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	HIRU HILEAN BEHIN	>=%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.

Ordubetetik behera baloratutako kasuak ez dira kontuan hartuko, aurretik aipatutako adierazleak eskuratzeko.

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.

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 Zigorrak

ABBAren IV. eranskineko kontratuan araututakoak ez betetzeagatik ezarritako zehapenei kalterik egin gabe, honakoak ezartzen dira:

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

Adierazle bakoitzean ezarritako muga gorako desbideratzearen %1a bakoitzak maila bereko igoera ekarriko du guztizko penalizazioan eta hilero aplikatuko da %15ekoa gehienezkora heldu arte.

Adierazle bakoitzeko gehieneko zigorra %5ekoa izango da. Zigorra adierazleak bete ez diren hilabeteari dagokion fakturan aplikatuko da, halere, muga horretara heltzerakoan, erakunde kontratugileak hitzarmena erabakitzeko eskubidea dauka.

2.000 €-ko (BEZ gabe) zigorra ezarriko da zerbitzua abian jartzean izandako atzerapen-egun bakoitzeko, adierazlearen oinarria aintzat hartuta (kontratistak proposatutako zerbitzuaren 1 eta 2 faseen iraupena).

BiscayTIK Fundazioan aurkezteko denborak enpresa hornitzaileak zehaztutako gehieneko epea gainditzen duen bakoitzean, 300,00 euroko zigorra ezarriko da (BEZ gabe).

300,00 euroko (BEZ gabe) zigorra ezarriko da, 24x7 ARRETA LEIHOA erabilgarri ez dagoen bakoitzean. BiscayTIK Fundazioak ordainketa lehenago egin badu, kontratatutako enpresak zigorraren zenbatekoa ordaindu beharko dio BiscayTIK Fundazioari.

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

5 ARGIBIDEAK

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

eskaintzak@biscaytik.eus

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

Izenpetua: Alaitz Etxeandia Arteaga

BiscayTIK Fundazioko Zuzendari Nagusia

I.ERANSKINA – GIZA TALDEAREN KAUDIMENA

Eskatutako gutxieneko zehaztapenak	Proposatutako balioa	Eskatutako balioa
Lizitatzaileak proiektuen kudeaketan 5 urteko esperientzia duen **proiektuburu bat (1)** eduki beharko du, gutxienez, zerbitzuak emateko lantaldean	(urteetan)	>=5 urte
Lizitatzaileak ondorengo esperientzia duen **euskarri eta garapen teknikari bat (1)** eduki beharko du, gutxienez, zerbitzuak emateko lantaldean: i. 3 urte: • SharePoint 2007 edo hurrengo bestsiorekin egiturak sortzen eta aldatzen. • Dynamics CRM 4.0 edo hurrengo bertsioekin egiturak sortzen eta aldatzen. • Web edukiak Diseinatzen eta Maketatzen. • SharePointen eta beste aplikazio batzuen arteko integrazioen garapena, honakoen bitartez: o Web-zerbitzuak o Mezu-ilarak ii. 2 urte erabilerraztasunarekin	 (urteetan) (urteetan) (urteetan) (urteetan) (urteetan)	 >= 3 urte >= 3 urte >= 3 urte >= 3 urte >= 2 urte
Lizitatzaileak ondorengo esperientzia duen **arkitekto teknikoi bat (1)** eduki beharko du, gutxienez, zerbitzuak emateko lantaldean: i. 4 urte SharePoint 2007 edo hurrengo bestsiorekin arkitektura eta garapenean ii. SharePointen eta beste aplikazio batzuen arteko integrazioen garapena, honakoen bitartez: a. Web-zerbitzuak b. Mezu-ilarak iii. 2 urte Team Foundation Server erabiltzen eta kudeatzen.	 (urteetan) (urteetan) (urteetan)	 >= 4 urte >= 4 urte >= 2 urte

iv. Urte bat CRM 4.0-rekin egiturak sortzen eta aldatzen.	(urteetan)	>= urte 1
Lizitatzaileak gutxienez fabrikatzaileak igorritako indarreko ziurtagiri bat duen atarien plataformako mantenimenduko **arkitekto tekniko bat (1)** eduki beharko du, gutxienez, zerbitzuak emateko lantaldean		BAI >= 1
i. MCTS Microsoft Office SharePoint Server 2007 Configuring (70-630).	(BAI/EZ)	
ii. MCTS Microsoft Office SharePoint Server 2007 Application Development (70-542)	(BAI/EZ)	
iii. MCTS Microsoft Office SharePoint Server 2010 Configuring (70-667).	(BAI/EZ)	
iv. MCTS Microsoft Office SharePoint Server 2010 Application Development (70-573)	(BAI/EZ)	
v. MCTS Core Solutions of Microsoft SharePoint Server 2013(70-331)	(BAI/EZ)	
vi. MCTS Advanced Solutions of Microsoft SharePoint Server 2013(70-332)	(BAI/EZ)	
vii. MCTS Developing Microsoft SharePoint Server 2013 Core Solutions (70-488)	(BAI/EZ)	
viii. MCTS Developing Microsoft SharePoint Server 2013 Advanced Solutions (70-489)	(BAI/EZ)	
ix. Microsoft Dynamics CRM 4.0, Plataforma CMS eta WEB inguru teknologokoarekin lotutako beste bat: Microsoft SharePoint 2007 /2013 /2016	(Zein)	

Proposatzen den lantaldeak baldintza hauek ez betetzea baztertzeko arrazoia izango da. **Edozein profiletarako, informazio hau berariaz EZ gehitzea ez-betetze gisa interpretatuko da.**