BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, IMPULSA ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKORAKO PLATAFORMAREN ASISTENTZIA-, MANTENTZE- ETA EGUNERATZE-ZERBITZUAK KONTRATATZEKO

1. SARRERA

Eibarko Udalak Administrazio Elektronikoaren plataforma bat du, Impulsa izenekoa, espediente elektronikoen izapidetzea ahalbidetzen duena.

Impulsa soluzio teknologiko bat da, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legea eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren 40/2015 Legea, eta lege horiek garatzeko emandako ondorengo erregelamenduak betetzeko garatua. Plataforma horrek herritarraren eta enplegatu publikoaren ingurune bat du, jasotzen dituena beharrezkoak diren elementu guztiak Administrazio Elektronikoa eraginkorra izan dadin.

Besteak beste, honako modulu hauez osatuta dago plataforma: Sarrera/irteera erregistro elektronikoa, autentifikazio- eta baimen-sistema, iragarki-taula elektronikoa, espedienteen kudeaketa, ordezkarien kudeaketa, herritarraren karpeta, funtzionarioaren karpeta, jakinarazpenen modulua, sinadura-euskarria, dokumentuak balidatzeko zerbitzua, kopia ziurtatua eta artxibo-modulua. Gainera, aplikazio bertikal batzuk garatu dira produkzioan ari direnak gaur egun, bai eta hainbat prozedura pertsonalizatu ere Eibarko Udaleko premietara egokitu direnak.

Eibarko Udalaren asmoa da kontratatzea Impulsa plataformaren mantentze- eta eguneratze-zerbitzuak eta baita haren gainean garatutako soluzio guztiak ere. Gainera, Eibarko teknikariek izapide eta prozedura berriak garatzeko asmoa dute; beraz, helburua da beharrezkoa den asistentzia zerbitzua kontratatzea, lagundu ahal izateko era horretako edo konplexutasun handiagoko prozedura eta izapide berriak garatzeko orduan.

2. KONTRATUAREN HELBURUA

Baldintza-agiri honen xedea da Impulsa Administrazio Elektronikoaren plataforma osatzen duten aplikazio informatikoen asistentzia- eta mantentze-zerbitzu zuzentzaileak, egokitzaileak eta ebolutiboak eta zerbitzuaren gestioan erabilitako gainerako garapenak kontratatzea.

Adierazitako administrazio elektronikoaren aplikazioak etengabe ari dira garatzen, eta, gainera, administrazioak interoperabilitatea lantzen ari dira. Hortaz, aplikazio

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA IMPULSA.

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Eibar dispone de una plataforma de Administración Electrónica denominada Impulsa que permite la tramitación de expedientes electrónicos.

Impulsa es una solución tecnológica, desarrollada para dar cumplimiento a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y a la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como a los posteriores reglamentos de desarrollo de dichas leyes. Esta plataforma, dispone de un entorno de ciudadano y otra de empleado público, que contempla todos los elementos necesarios para lograr la efectiva consecución de una Administración Electrónica.

Dicha plataforma se compone, entre otros, de los siguientes módulos: registro de entrada/salida electrónico, sistema de autenticación y autorización, tablón de anuncios electrónico, gestión de expedientes, gestión de representantes, carpeta de ciudadano, carpeta de funcionario, módulo de notificaciones, portafirmas, servicio de validación de documentos, copia auténtica, circuito de firma, contratos menores y módulo de archivo. También, se han desarrollado un conjunto de aplicaciones verticales que se encuentran actualmente en producción, así como de ciertos procedimientos personalizados a las necesidades del Ayuntamiento de Eibar.

La intención del Ayuntamiento de Eibar es contratar los servicios de mantenimiento y actualización de la plataforma Impulsa y de todas las soluciones desarrolladas sobre ella. Además, el personal técnico del Ayuntamiento de Eibar pretende llevar a cabo el desarrollo de nuevos trámites y procedimientos, por lo que la intención es contratar el servicio de soporte necesario para brindar ayuda ante el desarrollo de nuevos trámites y procedimientos de estas características o de otros de complejidad mayor.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este pliego de condiciones es la contratación de los servicios de soporte y de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de las aplicaciones informáticas que conforman la plataforma de Administración Electrónica Impulsa y el resto de desarrollos utilizados en la gestión del servicio.

Las aplicaciones de administración electrónica indicadas están en constante evolución y además, desde las distintas administraciones se está trabajando en la

horiek ordeztu, zabaldu edo integratu ahalko dira agiri honetan adierazten ez diren beste batzuekin, aparteko kostua izan barik. Halaber, beharrezkoa balitz, aukera egongo litzateke osagai jakin batzuk garatzeko. Aplikazioen eta osagaien ordezkapen-, zabalpen-, integrazio- edo garapen-lanak kontratu honen barruan sartzen dira.

Soluzio hau administrazio elektronikoa ezartzetik eratorritako premiei erantzuteko garatu denez, plataformaren gainean egiten den edozein garapen Interoperabilitatearen Eskema Nazionalera eta Segurtasunaren Eskema Nazionalera egokitu beharko da. Garapen berriek open-source teknologia erabili beharko dute.

3. IRISMENA

Baldintza Teknikoen Agiri honen bidez eskatzen den zerbitzuak beharrezkoak diren jarduera guztiak jasotzen ditu, aurreko ataleko helburuak lortzeko eta Impulsa plataformak behar bezala funtziona dezan bermatzeko .

Plataforma hori ezinbesteko elementua da administrazio elektronikoa ezartzeak dakartzan obligazioak betetzeko. Guztiz garrantzitsua da plataforma operatibo egotea eguneko 24 orduz urteko 365 egunetan zehar, eta erabat zuzen funtzionatzea. Era berean, beharrezkoa da plataforma etengabe egokitzea sortzen diren araudi-aldaketetara, bai eta erabiltzaileen premien eboluziora ere.

Egin beharreko jarduerak honako atal hauetan banakatu daitezke:

- Mantentze zuzentzailea: Aplikazioen erabileran sortzen diren azpiegituraren gorabeherak konpontzean datza.

- Mantentze egokitzailea: Aplikazioak denboran zehar gertatzen diren aldaketa teknologikoetara, legislatiboetara, eta abarretara egokitzeko jarduerak burutzean datza

- Mantentze ebolutiboa: Mantentze ebolutiboaren barruan sartzen dira aplikazioak hobetzera bideratutako jarduera oro. Funtzionaltasun berriak, erabilgarritasun-hobekuntzak, errendimendu-hobekuntzak, etab. sartzea.

- Orduen poltsa: Mantentze zuzentzaile, egokitzaile eta ebolutiboetan sartzen ez diren premietarako erabiliko dira.

- Zerbitzuen kudeaketa.

interoperabilidad. Por tanto, dichas aplicaciones se podrán sustituir, ampliar o integrar con otras no indicadas en este pliego, sin que esto signifique un coste adicional. Así mismo, si fuera necesario, se podría optar por desarrollar determinados componentes. Los trabajos de sustitución, ampliación, integración o desarrollo de aplicaciones y componentes se incluyen en el ámbito de este contrato.

Dado que esta solución ha sido desarrollada para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica, cualquier desarrollo que se realice sobre la plataforma deberá de ajustarse al Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad. Los nuevos desarrollos deberán utilizar tecnología open-source.

3. ALCANCE

El servicio demandado a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas comprende el conjunto de actividades necesarias para cumplir los objetivos descritos en el apartado anterior y garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma Impulsa.

Esta plataforma es una pieza crítica para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica. Es de vital importancia que dicha plataforma se encuentre operativa las 24 horas del día durante los 365 días del año y funcionen con absoluta corrección. Igualmente se necesita que dicha plataforma se mantenga adaptada a los cambios normativos que se produzcan, así como a la evolución de las necesidades de sus usuarios.

Las actividades a realizar se pueden desglosar en los siguientes apartados:

- Mantenimiento correctivo: Consiste en la resolución de las incidencias de la infraestructura que se presenten durante la explotación de las aplicaciones.

- Mantenimiento adaptativo: Consiste en llevar a cabo las actividades destinadas a la adaptación de las aplicaciones a los cambios tecnológicos, legislativos, etc., que se producen a lo largo del tiempo.

- Mantenimiento evolutivo: Se engloban dentro del apartado de mantenimiento evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora de las aplicaciones: inclusión de nuevas funcionalidades, mejoras de usabilidad, mejoras de rendimiento, etc.

- Bolsa de horas: se destinarán para necesidades no cubiertas en los mantenimientos correctivos, adaptativos o evolutivos.

- Gestión de servicios.

- Aholkularitza teknikoa garapen eta egokitzapen berrien aurrean.
- Sinadura biometrikoaren lizentzia 6 gailutarako

- Asesoramiento técnico ante nuevos desarrollos y adaptaciones.
- Licencia para firma biométrica en 6 dispositivos.

4. PLATAFORMAREN DESKRIBAPENA

Impulsa administrazio-prozeduren automatizaziora bideratutako soluzio bat da, zeinek workflow (BPM) teknologia erabiltzen baitu. Impulsa Udalak herritarrekin eta beste administrazio batzuekin harreman telematikoa izateko bide bat da, bai eta erakundearen aplikazioak eta udal-langilearen eguneroko jarduera integratzeko bidea ere.

Administrazio Elektronikorako kudeaketa-sistema integral bat da, open-source teknologiaren erabileran oinarritua (java, hibernate, apache, jboss, libreoffice, etab.), zeinak herritarrei eta enplegatu publikoari eskainitako zerbitzu elektronikoak pixkanaka garatzeko eta hazteko esparru egokia ematen baitu, edozein prozedura eta izapide malgu, normalizatu eta optimizatu kudeatuz.

Plataformaren arkitektura zerbitzuetara (SOA) bideratuta dago, osagaien berrerabilpena eta haien arteko interoperabilitatea sustatzen du, eta baita erakundez kanpoko beste zerbitzu eta aplikazio batzuekiko zerbitzuetara ere.

4.1. 1 Ingurune teknologikoa

Soluzioak bi plataforma ditu: bat garapenerako eta beste bat ekoizpenerako. Bi plataformetan instalatutako zerbitzariak birtualizaturik daude eta Udaleko zerbitzarietan daude

Ekoizpen-zerbitzarien ezaugarriak hauexek dira:

Zerbitzaria: Apache
Ezaugarriak: 6 CPUs, 50 Gbko diskoa, 8 Gb. RAM
SO: Debian v12
Zerbitzuak: Apache 2.4.57

Zerbitzaria: Impulsa
Ezaugarriak: 4 CPUs, 920 Gbko diskoa, 32 Gb. RAM
SO: Debian v12
Zerbitzuak: Jboss wildfly 17.0.1
Java 1.8
Impulsa
Libreoffice
openLdap

Zerbitzaria: Persistence
Ezaugarriak: 450 Gbko diskoa, 16 Gb. RAM
SO: Debian v12
Zerbitzuak: Postgresql v15.5
Nfs

4. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA

Impulsa es una solución orientada a la automatización de procedimientos administrativos, por medio de tecnología workflow (BPM). Impulsa sirve de medio de interrelación telemática del Ayuntamiento con los ciudadanos y otras administraciones y como medio de integración de las aplicaciones del organismo y de la actividad diaria del empleado municipal.

Se trata de un sistema integral de gestión para la Administración Electrónica, basado en el empleo de tecnología open-source (java, hibernate, apache, jboss, libreoffice, etc,...), que proporciona el marco adecuado para el desarrollo y crecimiento paulatino de los servicios electrónicos ofrecidos a los ciudadanos y al propio empleado público a través de la gestión de cualquier tipo de procedimientos y trámites, flexibles, normalizados y optimizados.

La arquitectura de la plataforma está orientada a servicios (SOA) que fomenta la reutilización de componentes y la interoperabilidad entre ellos y con otros servicios y aplicaciones externas al organismo.

4.1. Entorno tecnológico

La solución dispone de dos plataformas: una de desarrollo y otra de producción. Los servidores instalados en las dos plataformas están virtualizados y se albergan en los servidores del ayuntamiento.

Las características de los servidores de producción son las siguientes:

Servidor: Apache
Características: 6 CPUs, 50 Gb. de disco, 8 Gb. RAM
SO: Debian v12
Servicios: Apache 2.4.57

Servidor: Impulsa
Características: 4 CPUs, 920 Gb. de disco, 32 Gb. RAM
SO: Debian v12
Servicios: Jboss wildfly 17.0.1
Java 1.8
Impulsa
Libreoffice
openLdap

Servidor: Persistence
Características: 450 Gb. de disco, 16 Gb. RAM
SO: Debian v12
Servicios: Postgresql v15.5
Nfs

Garapen-inguruneak honako zerbitzari hauek ditu:

Zerbitzaria: Impulsa-pre
Ezaugarriak: 4 CPUs, 200 Gbko diskoa, 16 Gb. RAM
SO: Debian
Zerbitzuak: Apache 2
Jboss wildfly
Java 1.8
Impulsa
Libreoffice
openLdap
Postgresql
Nfs

Soluzioaren teknologia diseinu-irizpide hauetara egokitzen da

- Plataforma, erabiltzaile, prozesu eta hizkuntza anitzekoa.
- Javan garatua, J2EE zehaztapenekin bateragarria.

- Zerbitzuetara bideratutako arkitektura (SOA)
- Web zerbitzuen busa (SOAP)
- BPEL orkestazioa
- Lan-fluxuen gestioa
- XPDLan oinarritutako worklow-a
- XML datuen elkartrukea
- Xforms para gestión de formularios
- XADES sinadura digitalaren estandar gisa
- Dokumentuen gestioa ISAD formatuan
- “Software librea”ren osagaiak, probatuak eta fidagarriak.
- Bonita Workflow kudeatzailea (bonita.objectweb.org)
- Jboss aplikazioen zerbitzaria
- Erabilerraztasuna: betetzen ditu W3C-ak Administrazioarentzat ezarritako erabilerraztasun-estandarrak.
- Erabilgarritasuna: erraztasunak eskaintzen dizkio herritarrari laguntzen bidez, nabigazio gidatuaren bidez,…
- Modulatua: arkitektura modulatu bat dauka, ahalbidetzen duena ezartzen diren zerbitzu berriak unitate bezala tratatu ahal izatea.
- Eskalabilitatea: plataforma eskalagarria da, bermatu ahal izateko soluzioa haztea, etorkizunean zerbitzuak eta edukiak garatu ahala eta baita erabiltzaileak areagotu ahala ere.
- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legea eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren 40/2015 Legea, bai eta lege horiek garatzeko emandako ondorengo erregelamenduak ere betetzea.
- Segurtasuneko eta Interoperabilitateko Eskema Nazionalak (ENS eta ENI) eta Interoperabilitatearen Arau Teknikoak betetzea.

El entorno de desarrollo se compone de los siguientes servidores:

Servidor: Impulsa-pre
Características: 4 CPUs, 200 Gb. de disco, 16 Gb. RAM
SO: Debian
Servicios: Apache 2
Jboss wildfly
Java 1.8
Impulsa
Libreoffice
openLdap
Postgresql
Nfs

La Tecnología de la Solución se ajusta a los siguientes criterios de diseño:

- Multiplataforma, multiusuario, multiproceso, multiidioma.
- Desarrollado en Java, compatible con especificaciones J2EE
- Arquitectura Orientada a Servicios (SOA)
- Bus de Servicios Web (SOAP)
- Orquestación BPEL
- Gestión de Flujos de Trabajo
- Workflow basado en XPDL
- Intercambio de Datos XML
- Xforms para gestión de formularios
- Empleo de XADES como estándar de firma digital
- Gestión documental ISAD
- Componentes “software libre” probados y fiables.

- Gestor de workflow Bonita (bonita.objectweb.org)
- Servidores de aplicaciones Jboss
- Accesibilidad: cumple los estándares de accesibilidad marcados por el W3C para la Administración.

- Usabilidad: dispone de facilidades para el ciudadano mediante ayudas, navegación guiada,…

- Modular. Dispone de una arquitectura modular, permitiendo que los nuevos servicios que se implanten puedan ser tratados como unidades
- Escalabilidad. Se trata de una plataforma escalable, para garantizar el crecimiento de la solución en función del desarrollo de futuros servicios y contenidos, y del incremento de usuarios.
- Cumplimiento de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y a la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como a los posteriores reglamentos de desarrollo de dichas leyes.
- Cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad (ENS y ENI) y de las Normas técnicas de Interoperabilidad

4.2. Deskribapen funtzionala

Plataformak eskaintzen dizkigun funtzionaltasunen artean honako hauek nabarmendu behar dira:

- **<u>Sarrera/irteera erregistroak:</u>**

Sarrera eta irteeraren Erregistro Orokorraren modulu bakarra da Udal osorako. Betetzen ditu SICRES 3.0 (Sarrera eta irteeraren Erregistroen Informazio Bateratuaren Sistema) arauaren azken bertsioaren baldintzak. Modulu honek kudeatzen ditu udal sarrera/irteeraren erregistro presentziala eta erregistro elektronikoa. Erabat integratua dago espedienteen gestioarekin, eta handik egiten dira erregistro automatizatuak.

- **<u>Autentifikazioa eta baimena:</u>**

Sistemaren sarbidea kontrolatzen du, bai herritarrena bai funtzionarioena. Prozeduraren arabera, Impulsak aukera ematen du herritarren sarbide-maila desberdinak zehazteko. Sisteman sar daiteke erabilitzaile/password bidez edo Giltza bidezko ziurtagiri digitaletan oinarritutako autentifikazioa erabiliz.

Giltza konfiantzazko zerbitzua ematen duen Izenpe SAren autentifikazio-plataforma bat da. GILTZAk hainbat autentifikazio mota ahalbidetzen du: B@kQ, Izenpek emandako ziurtagiriak, NAN elektronikoa, FNMT ziurtagiriak, eta abar.

Udal langileen balidazio-sistema udal sarearen Direktorio Aktiboarekin integratuta dago eta egin daiteke erabiltzaile/pasahitzarekin edo Giltza plataformarekin.

- **<u>Espedienteen kudeaketa modulua:</u>**

Espedienteen kudeaketa modulua BPM soluzio bat da Web ingurunean, ahalbidetzen duena erakundearen espediente elektronikoak gestionatzea. Espedienteen kudeatzailetik egin daiteke jarraipen osoa, espedientearen hasieratik ixten denera arte.

Soluzioak bi prozedura mota definitzen eta gestionatzen laguntzen du:

- Prozedura orokorrak: prozedura orokorrek aukera ematen dute edozein eratako espedienteak modu elektronikoz gestionatzeko. Halako prozeduretan formularioak pertsonalizatu eta era guztietako zereginak elektronikoki egin daitezke, enplegatuaren esku utziz kasu bakoitzean zer izapide egin behar den.
- Prozedura espezifikoak: izapideak eta lan-fluxuak (workflows) definitzea ahalbidetzen du. Horrek aukera ematen du definitutako fluxuaren arabera zereginen-sekuentzia automatizatzeko, pertsona egokiei jarduerak esleitzeko, espedienteei lotutako

4.2. Descripción funcional

Entre las funcionalidades que nos ofrece la plataforma podemos destacar las siguientes:

- **Registro de entrada/salida:**

El módulo de Registro General de entrada y salida es único para todo el Ayuntamiento. Cumple con los requisitos de la última versión de la norma SICRES 3.0 (Sistema de Información Común de Registros de Entrada y Salida). Este módulo gestiona el registro presencial y el registro electrónico de entrada y salida municipal. Está totalmente integrado con la gestión de expedientes, desde donde se realizan apuntes automatizados.

- **Autenticación y autorización:**

Controla el acceso al sistema tanto de los ciudadanos como de los trabajadores municipales. Dependiendo del procedimiento, Impulsa permite definir distintos niveles de acceso para los ciudadanos. Se puede acceder mediante usuario/password o utilizar la autenticación basada en certificados digitales mediante Giltza.

Giltza es una plataforma de autenticación de la prestadora de servicios de confianza Izenpe S.A. Giltza permite diferentes tipos de autenticación: B@kQ, certificados expedidos por Izenpe, DNI electrónico, certificados FNMT, etc

El sistema de validación de los empleados municipales está integrado con el Directorio Activo de la red municipal y puede realizarse tanto con usuario/ contraseña o por la plataforma Giltza.

- **Módulo de Gestión de expedientes:**

El módulo de gestión de expedientes es una solución BPM en entorno Web, que permite gestionar los expedientes electrónicos del organismo. Desde el gestor de expedientes se puede realizar un seguimiento completo desde el inicio hasta el cierre del expediente.

La solución permite definir y gestionar dos tipos de procedimientos:

  - Procedimientos genéricos: Los procedimientos genéricos permiten gestionar cualquier tipo de expediente de forma electrónica. En este tipo de procedimiento es posible personalizar formularios y realizar todo tipo de tareas de forma electrónica, dejando en manos del empleado la decisión del trámite a realizar en cada caso.
  - Procedimientos específicos: permite definir trámites y flujos de trabajo (workflows). Esto permite automatizar la secuencia de tareas según el flujo definido, asignar actividades a las personas adecuadas, distribuir y gestionar la información asociada a los expedientes o permitir la supervisión de la tramitación.

informazioa gestionatzeko edo izapidetzearen gainbegiratzea egiteko.

Sarbide-kontrolak ditu eta auditoretza-erregistroak, erabiltzaile bakoitzak zerbitzuan egindako ekintza eta sarbideekin.

- **Ordezkarien kudeaketa:**

Soluzioak ordezkarien gestio-modulu bat du, ordezkariaren eta ordezkatuaren datuak kudeatzen dituena. Modulu hau eragingarria da Gipuzkoako Foru Aldundiko ordezkarien erregistroarekin. Gainera, ahalbidetzen du Eibarko Udalerako espediente jakin baterako ordezkaritza kudeatzeko.

- **Herritarraren ingurunea:**

Herritarraren karpetan, herritarrak modu pribatuan eta seguruan jar daitezke harremanetan Eibarko Udalarekin.

Tresna hau herritarrek zerbitzu publikoetarako sarbide elektronikoaren legean ezarritako irizpideei jarraituz definitu da.

Herritarren karpetak ahalbidetzen du: espedienteak hastea, haien gestioak kontsultatzea, jakinerazpenetara sarbide izatea, dokumentazioa sartzea, informazio pertsonala aldatzea...

Herritarrentzako ohartarazpen-sistema bat dago posta elektronikoaren bidezkoa.

- **Enplegatuaren ingurunea:**

Enplegatuek beren zereginak kudeatzen dituzte zereginen ontzi batzuen bidez, zeinek erabiltzaileari ahalbidetzen baitiote bere lana gestionatzea; izan ere, ontzi horietako bakoitzean une bakoitzean enplegatuaren esku-hartzea eskatzen duten izapideak erakusten dira.

Aplikazio bakar batetik enplegatu publikoak sarbidea eduki dezake eguneroko lanean izaten dituen zeregin, mezu, jakinarazpen eta dokumentuekin lotutako informazio orotara, bai eta aurrez aurreko edo telefono bidezko arreta emateko beharrezkoa den informaziora ere.

Alerta-sistema bat dauka enplegatuari ohartarazteko zereginak dituela egiteko.

Profilaren edo sarbide-mailaren arabera, udal langileek hainbat funtzionalitatetara izan ahalko dute sarbidea.

- **Dokumentuen Balidazio Zerbitzua:**

Administrazio elektronikoaren plataformaren dokumentu elektronikoek Egiaztapen Elektronikoaren Kode (COVE) bakar bat dute. Hala, paperean inprimatzean, kode honen bidez egiazta daiteke benetan jatorrizko dokumentua dela.

Dispone de controles de acceso necesario y de registros de auditoria con las acciones y accesos realizados por cada usuario en el servicio.

- **Gestión de representantes:**

La solución incorpora un módulo de gestión de representantes que gestiona datos del representante y del representado. Este módulo es interoperable con el registro de representantes de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Además permite gestionar la representación para un determinando expediente para el Ayuntamiento de Eibar.

- **Entorno de ciudadano:**

La carpeta ciudadana es un entorno en el que la ciudadanía puede relacionarse, de forma privada y segura, con el Ayuntamiento de Eibar

Esta herramienta se ha definido siguiendo los criterios establecidos en la ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

La carpeta ciudadana permite: iniciar expedientes, consultar sus gestiones, acceder a notificaciones, aportar documentación, modificar información personal,…

Se dispone de un sistema de avisos a los ciudadanos por correo electrónico.

- **Entorno de empleado:**

Los empleados gestionan sus tareas desde una serie de bandejas de tareas que permiten al usuario gestionar su trabajo, ya que en cada una de ellas se muestran los diferentes trámites que requieren la intervención del empleado en cada momento

Desde una misma aplicación el empleado público puede acceder a toda la información relativa a las tareas, mensajes, notificaciones y documentos que maneja en su operativa diaria, así como a la información necesaria para la atención ciudadana presencial o telefónica.

Dispone de un sistema de alertas que avisan al empleado que tiene tareas pendientes de realizar.

Dependiendo del perfil o nivel de acceso los empleados municipales podrán acceder a distintas funcionalidades.

- **Servicio de Validación de Documentos:**

Los documentos electrónicos de la plataforma de administración electrónica cuentan con un Código de Verificación Electrónica (COVE) único. De esta manera, ante su impresión en papel se puede verificar a través de este código que realmente se trata de un documento original.

- **Tramitatzaileen gestioa**

Aplikazioak gestio bat eskaintzen du, tramitatzaileekin lotutako datuak, dokumentuak eta jarduerak administratzeko, izan haiek pertsona fisikoak, entitate juridikoak zein erakundeak. Tresna honek informazioaren osotasuna eta zehaztasuna bermatzeko diseinatuta dagoen funtzionalitate multzo bat eskaintzen du, hala, bikoiztasunak saihestuz eta tramitatzaileak berriz esleituz.

- **Txostenen modulua**

Aplikazioak txostenen modulu bat du, premien arabera txosten pertsonalizatuak sortzeko aukera ematen duena, datuak hautatzea, eta iragazkiak eta aurkezpen-formatuak sortzea ahalbidetuz.

- **Sinaduren zirkuitua:**

Impulsak modulu bat du erakundearen barruan dokumentuen sinadurak kudeatzea ahalbidetzen duena. Sinaduren zirkuituak aukera ematen du dokumentu bat egoki sinatua izateko jarraitu beharreko fluxuak zein diren definitzeko.

- **Sinadura-euskarria:**

Modulu honek espedienteen gestioan sortutako dokumentuen sinadura elektronikoa kudeatzean du, eta Izenperen @Zain sinaduren plataformarekin dago integratua. Ahalbidetzen du dokumentuak multzoka sinatzea eta multisinadura.

Dokumentu jakin baten sinadurak ahalbidetzen du hura onartzea ala ez onartzea, eta, sinatzeaz gain, ohar gehigarriak sar daitezke edo zergatik ez den onartzen adierazi; hala, erabaki horiek erregistratuta geratzen dira. Gainera, aukera dago beste sinatzaile bati beste sinadura berri bat esleitzeko, sinatzaileen ordezkoak konfiguratzeko...

- **Jakinarazpenak:**

Impulsak jakinarazpen eta komunikazio-sistema edo modulu bat du, eta handik kudeatu daitezke erakunde barruan izapidetzen diren espedienteei lotutako jakinarazpen eta komunikazio guztiak. Moduluak bai posta bidezko jakinarazpenak bai jakinarazpen elektronikoak gestionatzen ditu.

Jakinarazpenen modulua Correoseko PEE (Entrega elektronikoaren froga) jakinarazpen-sistemarekin dago integratuta. Programak jakinarazpenen informazioa Correosekin trukatzea ahalbidetzen du, informazioa jasotzeko eta hura modu masiboan prozesatzeko.

Modulu hau, halaber, Gipuzkoako Foru Aldundiaren jakinarazpen elektronikoaren plataformarekin elkarreragingarria da.

- **Gestión de tramitadores**

La aplicación proporciona una gestión para administrar los datos, documentos y actividades relacionadas con los tramitadores, ya sean personas físicas, entidades jurídicas o instituciones. Esta herramienta, ofrece un conjunto de funcionalidades diseñadas para asegurar la integridad y la precisión de la información evitando duplicidades y reasignando tramitadores.

- **Módulo de informes**

La aplicación cuenta con un módulo de informes que permite crear informes personalizados según las necesidades, permitiendo seleccionar datos, crear filtros y formatos de presentación.

- **Circuito de firmas:**

Impulsa dispone de un módulo que permite la gestión de las firmas de documentos dentro de la organización. El circuito de firma permite definir flujos que un documento debe seguir para ser firmado correctamente.

- **Portafirmas:**

Este módulo gestiona la firma electrónica de los documentos generados en la gestión de los expediente y está integrado con la plataforma de firma @Zain de Izenpe. Permite la firma en bloque de documentos y la multifirma.

La firma de un determinado documento permite la aprobación o no del mismo, incluyendo comentarios adicionales al acto de firma o rechazo de tal modo que se registren esas decisiones. Además, es posible reasignar firma a otro firmante, configurar sustitutos de los firmantes,…

- **Notificaciones:**

Impulsa dispone de un sistema o módulo de notificaciones y comunicaciones, desde el que se pueda gestionar todas las notificaciones y comunicaciones asociadas a los expedientes que se tramitan dentro del organismo. El módulo gestiona tanto las notificaciones postales como las electrónicas.

El módulo de notificaciones está integrado con el sistema de notificación PEE (Prueba de entrega electrónica) de Correos. El programa permite el intercambio de información de las notificaciones con Correos para la captura de información y su procesamiento de forma masiva.

Este módulo también es interoperable con la plataforma de notificación electrónica de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

- **Ziurtatutako Kopiak:**

Impulsak soluzio bat du ziurtatutako kopiak sortzeko. Sortutako ziurtatutako kopiek administrazio-dokumentu digitalizatuen osotasuna bermatzen dute. Horretarako, Impulsa egokitu egiten da Interoperabilitateko Eskema Nazionalean, Segurtasuneko Eskema Nazionalean eta haien arau teknikoetan aurreikusitakora.

- **Artxibo-modulua:**

Impulsak artxibo elektronikoaren modulu bat du. Modulu hau espediente-kudeatzailerekin integratuta dago eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen, Interoperabilitateko Eskema Nazionalaren (ENI) eta dagozkien arau teknikoen baldintzak betetzen ditu.

- **Administrazio-modulua:**

Administrazio-modulua web-aplikazio bat da honako hauek kudeatzen dituena: erabiltzaileak, rolak, espedienteen definizioa, formularioak, zerrendak, prozesuak, konfigurazioa, egutegiak, taula osagarriak...

- **Sinadura elektroniko integratuaren zerbitzua:**

Impulsak garapen bat du, eskuz idatzitako sinadura elektronikoak egitea ahalbidetzen duena. Sinadura biometrikoaren bidez, herritarrek modu presentzialean sinatu ahal dute edozein dokumentu elektroniko, beren sinatzaile-nortasuna datu biometrikoen bitartez identifikatuz. Datu horiek zifratu egiten dira eta elektronikoki geratzen dira jasota modu seguruan sinatu den dokumentuaren barruan.

- **Interoperabilitatea:**

Plataformak integrazio batzuk ditu garatuak, hala nola biztanleen errolda, kontratatzailearen profila, ordezkarien erregistroa, jakinarazpen elektronikoak…

- **Espedienteen geolokalizazioa:**

Soluzioak ahalbidetzen du espedienteei informazio geografikoa gehitzea, eta, beraz, espedienteak bilatu eta haietara joatea bisore kartografiko batetik.

- **Administrazio-jarduketa automatizatuak:**

Plataformak aukera ematen du administrazio-jarduketa automatizatuak konfiguratzeko, SPAJLren 41. artikuluan xedatutakoaren arabera; sinadura-sistema gisa, erakundearen zigilu elektroniko bat erabiltzen du ziurtagiri elektroniko aitortu edo kualifikatuan oinarritua, sinadura elektronikoari buruzko legeriak eskatzen dituen baldintzak betetzen dituena.

- **Kontratu txikien modulua:**

- **Copias Auténticas:**

Impulsa dispone de una solución para la generación de copias auténticas. Las copias auténticas generadas garantizan la integridad de los documentos administrativos digitalizados. Para ello, Impulsa se ajusta a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad y a sus correspondientes normas técnicas.

- **Módulo de archivo:**

Impulsa dispone de un módulo de archivo electrónico. Este módulo está integrado con el gestor de expedientes y cumple con los requisitos de la ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas, al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y sus correspondientes normas técnicas.

- **Módulo de administración:**

El módulo de administración es una aplicación web que se encarga de gestionar: usuarios, roles, permisos, definición de expedientes, formularios, listados, procesos, configuración, calendarios, tablas auxiliares,…

- **Servicio de firma electrónica integrada:**

Impulsa cuenta con un desarrollo que permite realizar firmas electrónicas manuscritas. La firma biométrica permite que los ciudadanos puedan firmar de forma presencial cualquier tipo de documento electrónico identificando su identidad como firmante a través de la captura de sus datos biométricos. Estos datos son cifrados y quedan contenidos electrónicamente de manera segura dentro del documento que se ha firmado.

- **Interoperabilidad:**

La plataforma tiene desarrolladas una serie de integraciones, tales como padrón de habitantes, perfil del contratante, registro de representantes, notificaciones electrónicas,…

- **Geolocalización de expedientes:**

La solución permite añadir información geográfica a los expedientes y por lo tanto, buscar y acceder a los expedientes desde un visor cartográfico.

- **Actuaciones administrativas automatizadas:**

La plataforma permite configurar actuaciones administrativas automatizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 41 de la LRJSP, empleando como sistema de firma un sello electrónico de la institución basada en certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

- **Módulo de contratos menores:**

Impulsak modulu bat du, Eibarko Udaleko kontratu txikiak kudeatzera bideratua. Modulu hau kontratu txikiak kudeatzeko prozesua sinplifikatu, azkartu eta automatizatzeko pentsatua dago, haien jarraipena eta kontrola egiteko tresnak eskainiz. Gainera, interoperabilitate-gaitasunak ditu, ahalbidetzen dutenak kontratuak Euskadiko kontratatzailearen profilean argitaratzea.

- **Iragarki-taula digitala**

Funtzionaltasun honek aukera ematen die herritar guztiei Udalaren Iragarki Taulan, legez edo araubidez ezarritakoaren arabera, argitaratu behar diren ediktuetarako eta dokumentuetarako sarbidea izateko. Dokumentu horiek Udalak berak sortutakoak izan daitezke edo beste administrazio, erakunde edo entitate batzuek igorritakoak.

5. EGIN BEHARREKO LAN ETA JARDUERAK

Atal honetan deskribatzen dira adjudikaziodunak egin beharko dituen jarduerak eskatutako zerbitzua emango dela bermatzeko.

5.1 Mantentze zuzentzailea

Mantentze-lan mota honetan, kontratuaren xede den softwarearen funtzionamenduaren edozein anomalia konpontzeko esku-hartzeak sartzen dira.

Gorabeheraren konponketak aplikazioaren eraginkortasuna berrezarri behar du, datuetan sartutako balizko akatsak zuzendu eta datuak berrezarri, eta intzidentziaren jatorrian esku hartu, halakorik berriro gerta ez dadin.

Mantentze-zerbitzuan sartuko dira, halaber, Impulsa Plataformaren gainean eraikitako soluzio bertikalak, horiekin lotutako moduluak eta hirugarrenen zerbitzuekin garatutako integrazioak.

5.2 Mantentze egokitzailea

Aplikazioak denboran zehar gertatzen diren aldaketa teknologikoetara, legislatiboetara, eta abarretara egokitzeko jarduerak burutzean datza.

Atal honen barruan sartzen dira softwarea exekutatzen den azpiegituraren aldaketak: Sistema eragileak, aplikazio-zerbitzariak, datu-baseen zerbitzariak, osagaiak…

5.3 Mantentze ebolutiboa:

Mantentze ebolutiboko zerbitzua Impulsa plataforma hobetzera bideratuta dago, eta, horretarako, adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du administrazio elektronikoaren softwarea bertsio berriekin eguneratzeko. Administrazio elektronikoaren softwarea,

Impulsa cuenta con un módulo destinado a la gestión de contratos menores del Ayuntamiento de Eibar. Este módulo ha sido concebido con el propósito de simplificar, acelerar y automatizar el proceso de gestión de dichos contratos, ofreciendo herramientas para el seguimiento y control de los mismos. Además, cuenta con capacidades de interoperabilidad que permiten la publicación de los contratos en el perfil de contratante de Euskadi.

- **Tablón de anuncios digital:**

Esta funcionalidad permite que todos los ciudadanos tengan acceso a los edictos y documentos que, según lo establecido por ley o regulación, deben ser publicados en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento. Esto incluye tanto los documentos generados por el propio Ayuntamiento como aquellos enviados por otras administraciones, organismos y entidades.

5. TRABAJOS Y ACTIVIDADES A REALIZAR

En este apartado se describen las actividades a realizar por el adjudicatario para garantizar la provisión del servicio requerido.

5.1. Mantenimiento correctivo

Este tipo de mantenimiento cubre las intervenciones dirigidas a solucionar cualquier anomalía de funcionamiento del software objeto del contrato.

La resolución de la incidencia debe restablecer la operatividad de la aplicación, restaurar los posibles errores introducidos en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición.

El mantenimiento incluirá además, las soluciones verticales construidas sobre la Plataforma Impulsa, los módulos relacionados con ellas y las integraciones desarrolladas con servicios de terceros.

5.2. Mantenimiento adaptativo

Consiste en llevar a cabo las actividades destinadas a la adaptación de las aplicaciones a los cambios tecnológicos, legislativos, etc., que se producen a lo largo del tiempo.

Dentro de este apartado se incluyen los cambios en la infraestructura en las que se ejecuta el software: Sistemas operativos, servidores de aplicación, servidores de base de datos, componentes,…

5.3. Mantenimiento evolutivo

El servicio de Mantenimiento Evolutivo está orientado a la mejora de la Plataforma Impulsa, para lo que el adjudicatario se compromete a actualizar el software de administración electrónica con las nuevas versiones. Como mínimo, se deberá de actualizar el software de

gutxienez, urtean bitan eguneratu beharko da, bi aldeek hala gomendatzen badute.

Aplikazioaren bertsio berriak martxan jartzetik eratorritako zereginak jasotzen ditu, hala nola hobekuntza orokorrak, funtzionalitate berriak eta/edo aplikazioaren bug-entzako zuzenketak, adjudikaziodunaren irizpide bakarraren arabera garatuak eta produktuaren merkataritza-bilakaeraren ondorioz modu proaktiboan garatzen direnak; jasotzen ditu, halaber, erator daitezkeen postprodukzioko asistentzia-lanak. Lan horiek ez dute kosturik izango Eibarko Udalarentzat, eta ez dira ordu-poltsan kontabilizatuko.

5.4 Orduen poltsa

Zerbitzu hau noizbehinkako premiengatik erabiliko da, baldin eta premia horiek ezin baditu goian aipatutako mantentze-lanetako batek ere estali. Orduak aholkularitzarako zein garapenerako erabili ahal izango dira. Kontratuak irauten duen urte bakoitzeko, 65 ordu gordeko dira gutxienez zerbitzu honetarako.

Aldaketak Eibarko Udaleko arduradunen eskariz egingo dira; adjudikaziodunak orduen balioespen bat egingo du, eta bi aldeen artean adostuko da. Kontsumitutako orduak ordu-poltsa orokorretik deskontatuko dira, eta Eibarko Udalari behar bezala jakinaraziko zaio zein den gainerako orduen egoera.

5.5 Zerbitzu gestionatuak

Enpresa adjudikaziodunak behar diren lanak egin beharko ditu plataforma sostengatzen duten sistemek behar bezala funtziona dezaten: sistemak kudeatzea eta monitorizatzea, zerbitzuak berrabiaraztea eta kudeatzea; aplikazioen zerbitzaria administratzea, errendimendua hobetzea… eta hardwarearen, azpiegituraren eta aplikazioen erabilgarritasuna hobetzeko era guztietako jarduerak.

Atariak, beharrezkoak diren segurtasun-neurri guztiak izango ditu bere osotasuna babesteko eta erabiltzailearen datuen pribatutasuna.

5.6 Aholkularitza teknikoa

Eibarko Udaleko teknikariei aholkularitza eta laguntza teknikoa ematea, bai plataforma kudeatzeko, bai prozedura berriak ezartzeko edo aplikazioa premia berrietara egokitzeko.

5.7. Sinadura biometrikoaren lizentzia 6 gailutarako

Kontratuaren indarraldian, beharrezkoa da VIDsigner sinadura biometrikoaren softwarearen erabileraren lizentzia sartzea, administrazio elektronikoaren gure

administración electrónica dos veces por año, siempre que sea recomendable por ambas partes.

Comprende las tareas derivadas de la puesta en producción de nuevas versiones del aplicativo que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la aplicación que hayan sido desarrolladas a criterio único del adjudicatario y que desarrolle de forma proactiva como consecuencia de la evolución comercial del producto, así como las tareas de soporte postproducción que pudieran derivarse. Estas tareas no tendrán coste para el Ayuntamiento de Eibar ni se imputarán en la bolsa de horas.

5.4. Bolsa de horas

La utilización de este servicio viene motivada por necesidades ocasionales que no puedan ser cubiertas por ninguno de los tipos de mantenimiento mencionados anteriormente. Las horas podrán destinarse tanto a consultoría como a desarrollo. El número mínimo de horas disponibles para este servicio por año que dure el contrato será de 65 horas.

Las modificaciones se realizarán a petición de los responsables del Ayuntamiento de Eibar y estarán sujetas a una estimación de horas a invertir que elaborará el adjudicatario y que será aprobada de mutuo acuerdo entre las partes. Las horas consumidas serán descontadas de la bolsa total de horas, informando pertinentemente al Ayuntamiento de Eibar acerca de la situación de horas restantes.

5.5. Servicios gestionados

La empresa adjudicataria deberá de realizar tareas para el correcto funcionamiento de los sistemas sobre los que se sustenta la plataforma: gestión y monitorización de los sistemas, reinicio y gestión de servicios; administración del servidor de aplicaciones, mejoras del rendimiento,… y todo tipo de actuaciones destinadas a la mejora de la disponibilidad del hardware, de la infraestructura y las aplicaciones

El portal contará con todas las medidas de seguridad necesarias para proteger la integridad de la misma y la privacidad de los datos de usuario.

5.6. Asesoramiento técnico

Asesoramiento y asistencia técnica a los técnicos del Ayuntamiento de Eibar tanto para la gestión de la plataforma como para la implantación de nuevos procedimientos o adaptaciones de la aplicación ante nuevas necesidades.

5.7. Licencia de firma biométrica para 6 dispositivos.

Durante la vigencia del contrato, es necesario incluir la licencia de uso del software de firma biométrica VIDsigner para seis dispositivos, ya que nuestra plataforma de

plataforma erabat integratuta dagoelako software horretan.

6. KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

6.1 Zerbitzua emateko asistentzia eta ordutegiak

Asistentzia-eskaerak Eibarko Udaleko Informatika eta Antolaketa sailen bidez bideratuko dira, eta horiek izango dira enpresa adjudikaziodunarekin harremanetan jarriko direnak.

Asistentzia-lanak honako mekanismo hauen bidez egingo dira:

- Asistentziarako posta elektronikoa. Enpresa adjudikaziodunak asistentziarako helbide elektroniko bat eman beharko du, bidaltzen zaizkion gorabeherei eta zalantzei erantzuteko eta horiek ebazteko.
- Asistentziarako telefonoa. Enpresa adjudikaziodunak asistentziarako telefono-zenbaki bat jarri beharko du, gutxienez astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 18:00etarako egutegiarekin.
- Aurrez aurreko asistentzia. Aurrez aurreko jarduketak, Eibarko Udalaren berariazko eskariz, hornitzaileak emandako zerbitzuko gorabeherei asistentzia emateko, betiere haien inpaktua eta premia larritzat jotzen badira.
- Ticket sistema

6.2 Kritikotasun, larritasun eta lehentasunen ezarpena

Enpresa adjudikaziodunak definituko du gorabeheren gestio-prozedura. Eskaeraren kritikotasun eta larritasun mailaren arabera definituko da lehentasun maila.

Gorabeheraren kritikotasun-maila ezartzeko, kontuan hartuko dira mantendu beharreko aplikazioen izaera, aplikazioen ezarpen-ingurunea eta gorabeherak ingurunean sortzen duen eragin tekniko edo funtzionala, bai eta eman beharreko zerbitzuaren izaera ere.

Hiru larritasun-maila zehaztu ahal izango dira, sistemetan hautemandako gorabeherak identifikatzeko.

- Gehieneko larritasuna: Produkzioko zerbitzu edo soluzioen akatsak, haiek erortzea edo blokeatzea eragiten dutenak, eta funtzionamendua eragozten dutenak; akats horiek zerbitzuaren oinarrizko premietan eragiten dute edo erabiltzaile askori eragiten

administración electrónica está completamente integrada con este software.

6. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

6.1. Soporte y horarios de prestación del servicio

Las peticiones de soporte se canalizarán a través de los departamentos de Informática y de Organización del Ayuntamiento de Eibar, que serán los encargados de contactar con la empresa adjudicataria.

Las tareas de soporte se realizarán mediante los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico de soporte. La empresa adjudicataria deberá proveer un correo electrónico de soporte, al cual responder y resolver las incidencias y dudas que se envíen.
- Teléfono de soporte. La empresa adjudicataria deberá establecer un número de teléfono de soporte con un horario mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.
- Soporte presencial. Actuaciones presenciales bajo petición expresa del Ayuntamiento de Eibar, con objeto de dar soporte a incidencias en el servicio proporcionado por el proveedor, que por su impacto y urgencia se consideren graves.
- Sistema de ticket

6.2. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.

La empresa adjudicataria definirá el procedimiento de gestión de incidencias. El nivel de prioridad se definirá dependiendo del nivel de criticidad y severidad de la solicitud.

La criticidad de la incidencia se establecerá en función de la naturaleza de las aplicaciones a mantener, de su entorno de implantación y del impacto técnico o funcional que en el entorno origine la incidencia, así como de la naturaleza del servicio a prestar.

Se podrán definir tres niveles de severidad para la identificación de las incidencias detectadas sobre los sistemas.

- Severidad máxima: errores de servicios o soluciones en producción que provocan la caída o bloqueo de las mismas, impidiendo su funcionamiento, impactando en las necesidades básicas del servicio o afectando a un gran número de usuarios (más del 50% de

diote (enplegatuen % 50 baino gehiago edo herrian erroldatutako herritarren % 15 baino gehiago).

- Larritasun ertaina: Kritikotzat jotzen ez diren aplikazioen funtzionaltasunari eragiten dioten zerbitzuen edo soluzioen akatsak, ez baitiote zuzenean zerbitzuaren zati nagusiari eragiten. Akats horiek uzten diote sistemari jarraitzen, baina ez oso modu optimoan. Talde honetan sartzen dira, halaber, aplikazioen funtzionalitate ez-kritikoetara sartzea eragozten duten gorabeherak.

- Larritasun baxua: Aplikazioen funtzionamenduan eragin negatiborik eta aparteko garrantzirik ez duten zerbitzuen edo soluzioen akatsak. Multzo honetan sartzen dira, baita ere, aurkeztutako dokumentazioan edo bistaratze-dokumentazioan aurkitutako akatsak.

6.3. Erantzun-, diagnostiko- eta konponketa-denborak

Larritasun mota bakoitzerako zehaztutako erantzun-, diagnostiko- eta konponketa-denborak hauexek dira:

- Erantzun-denbora: Bezeroak antzemandako gorabeheraren berri ematen duenetik arazoa diagnostikatzera bideratutako lehen ekintza gauzatzen den arte igarotako denbora da; bezeroari jakinaraziko zaio hasi direla adierazitako gorabehera lantzen.
  Erantzun-denbora, gorabeheraren alta erregistratzen denetik, ez da 2 ordutik gorakoa izango.

- Diagnostiko-denbora: Enpresa adjudikaziodunak arazoa diagnostikatzera bideratutako lehen ekintza egiten duenetik harik eta horren arrazoia zehaztu, larritasuna identifikatu, konpontzeko beharrezko plangintza ezarri eta bezeroari jakinarazten zaion arte igarotzen den denbora da.
  Diagnostiko-denbora zuzenean dago lotuta gorabeheraren larritasunarekin, eta honako sailkapen hau du:

  - ✓ Gehieneko Larritasunerako, denbora ez da izango 2 ordutik gorakoa.
  - ✓ Larritasun Ertainerako, ez da lanegun 1 baino luzeagoa izango.
  - ✓ Larritasun Baxurako, ez da 3 lanegunetik gorakoa izango.

- Konpontzeko denbora. diagnostikoa bezeroari jakinarazten zaionetik arazoari irtenbidea ematen zaion arte emandako denbora da.

empleados o más del 15% de ciudadanos empadronados en la localidad).

- Severidad media: errores de servicios o soluciones que afectan a la funcionalidad de las aplicaciones no consideradas como críticas por no perjudicar directamente a la parte central del servicio. Son errores que permiten continuar con el desempeño del sistema pero no de una forma óptima. También se consideran en este grupo aquellas incidencias que impiden el acceso a funcionalidades no críticas de las aplicaciones.

- Severidad baja: errores de servicios o soluciones que no repercuten negativamente y de forma sustancial al funcionamiento de las aplicaciones. Se consideran también en este grupo aquellos defectos encontrados en la documentación aportada o de visualización.

6.3. Tiempos de respuesta, diagnóstico y resolución

Los tiempos de respuesta, diagnóstico y resolución determinados para cada tipo de severidad son los siguientes:

- Tiempo de respuesta: se trata del tiempo transcurrido desde que el cliente da de alta la incidencia detectada hasta que se realiza la primera acción orientada a diagnosticar el problema, comunicando al cliente el comienzo del tratamiento de la incidencia reportada.

  El tiempo de respuesta no superará las 2 horas desde que se registre el alta de la incidencia.

- Tiempo de diagnóstico: se trata del tiempo transcurrido desde la empresa adjudicataria realiza la primera acción orientada a diagnosticar el problema hasta que se determina la causa del mismo, se identifica la severidad, se establece la planificación necesaria para resolverlo y se comunica al cliente.

  El tiempo de diagnóstico depende directamente de la severidad, teniendo la siguiente distribución:

  - o Para Severidad Crítica será un tiempo no mayor a 2 horas.
  - o Para Severidad Media será un tiempo no mayor a 1 días laborables.
  - o Para Severidad Baja será un tiempo no mayor a 3 días laborables.

- Tiempo de resolución: se trata del tiempo dedicado a la resolución del problema desde que se comunica el diagnóstico al cliente hasta que se implementa la solución al problema.

- ✓ Gehieneko Larritasuna: Gehienez ere 8 ordu lanegunetan.
- ✓ Larritasun ertaina: Gehienez ere 3 laneguneko denbora.
- ✓ Larritasun Baxua: Gehienez ere 6 laneguneko denbora.

- o Severidad Crítica: tiempo máximo de 8 horas laborables.
- o Severidad Media: tiempo máximo de 3 días laborables.
- o Severidad Baja: tiempo máximo de 6 días laborables.

7. LANEN JABETZA ETA KONFIDENTZIALTASUNA.

Garapen eta dokumentu guztiak, bai eta adjudikaziodunak kontratuaren ondorioz lantzen dituen produktu eta azpiproduktu guztiak Eibarko Udalaren jabetza dira.

Adjudikazioduna behartuta dago erabateko konfidentzialtasuna eta erreserba mantentzera kontratua bete bitartean ezagut dezakeen edozein daturen gainean, bereziki izaera pertsonalekoak, zeinak ezingo dituen kopiatu edo erabili agiri honetan jasotakoa ez den beste xede batekin, ezta besteri laga ere nahiz eta kontserbatzeko izan.

Enpresa adjudikaziodunak ezagut ditzakeen datuak oro —betiere kontratatutako zerbitzuekin lotuak— konfidentzialak dira eta haien identitatea eta sekretua isilpean gorde behar dira. Adjudikaziodunak Eibarko Udalari eta eragindako pertsonei kalte-ordaina emango die isiltasun profesionala ez betetzeak eragindako kalteak eta galerengatik.

7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y CONFIDENCIALIDAD.

La totalidad de los desarrollos y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Eibar.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario deberá indemnizar al Ayuntamiento de Eibar y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional

MARIA URRATEGUI ELORZA GOGORZA - 72434677H

Firmado digitalmente por MARIA URRATEGUI ELORZA GOGORZA - 72434677H
Fecha: 2024.05.06 14:10:39 +02'00'