ZINEUSKADI ELKARTERAKO INFORMATIKA ZERBITZUAK PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

---

1. KONTRATUAREN XEDEA

1.1. Lizitazio honen xedea da DONOSTIAKO ZINEUSKADI ELKARTERAKO informatika-zerbitzuen prestazioa, aurrerantzean Zineuskadi, Plegu honetan eta Administrazio Klausula Partikularren Pleguan (AKPP) eta haren Karatulan ezarritakoarekin bat etorriz.

1.2. **CPV kodea:**

72610000-9 Laguntza informatikoko zerbitzuak (Nagusia)

72611000-6 Laguntza informatiko teknikoko zerbitzuak

1.3. **Esped. zk.:** SERV_07/2026

2. PRESTAZIOAREN IRISMENA

Kontratuaren xede den zerbitzuak honako hauek barne hartuko ditu, besteak beste: enpresako posta elektronikoko kontuen administrazioa eta mantentze-lana, datu eta dokumentuen babeskopia (backup) kudeaketa, zerbitzu horiekin lotutako sistemen oinarrizko gainbegiratzea, eta aurreko zerbitzuekin lotutako gorabeheretan oinarrizko laguntza teknikoa eta esku-hartzea. Halaber, datuak berreskuratzea ere barne hartuko da, teknikoki posible denean eta kopia osoak eskuragarri daudenean.

Zerbitzu hauek Zineuskadiko langileentzat emango dira.

Zerbitzuak Zineuskadik eskatuta emango dira, eta eskaera bakoitzean hark zehazten dituen baldintza espezifikoen arabera. Zerbitzuaren prestazioa, nagusiki, kontratazio-entitateak erabiltzen duen azpiegitura teknologikoan eta zerbitzu digitaletan egingo da, kontuan hartu gabe horiek instalazio propioetan, kanpoko zerbitzuetan edo Zineuskadik kontratatutako hirugarrenen plataformetan ostatatuta dauden.

Lanen exekuzioa, ahal dela, urrutitik egingo da, kontratuaren xede diren sistemetara eta zerbitzuetara sarbide telematiko seguruaren bidez.

Beharrezkoa denean, arrazoi tekniko, antolamenduzko edo koordinaziozkoengatik, aurrez aurreko jarduketak egin ahal izango dira Zineuskadiren egoitzetan edo eragindako ekipoak edo sistemak kokatuta dauden lekuan.

Laguntza jasotzen duen ingurune teknologikoa, nagusiki, honako hauek osatzen dute:

- Enpresako posta elektronikoko kontuak.
- Dokumentazioa eta artxiboak biltegiratzeko sistemak.
- Zineuskadiren datu eta dokumentuei lotutako segurtasun-kopien sistemak.
- Aurreko elementuen erabilgarritasunarekin eta funtzionamenduarekin lotutako oinarrizko zerbitzuak eta baliabideak.

Halaber, zerbitzuaren eremu funtzionalaren barruan sartu ahal izango dira posta elektronikoaren jarraitutasun operatiboa, segurtasun-kopiak behar bezala egitea eta informazioa berreskuratzea bermatzeko behar-beharrezkoak diren baliabide osagarriak.

Egin beharreko lanak, besteak beste, honako hauek izango dira:

<u>Zerbitzu iraunkorrak</u>

- Enpresako posta elektronikoko kontuen administrazioa.
- Posta elektronikoko kontuen sorrera, konfigurazioa, aldaketa eta ezabatzea.
- Posta-sistemaren mantentze-lana eta haren funtzionamenduarekin lotutako oinarrizko gorabeheren konponketa.
- Zineuskadik posta elektronikoa erabiltzearekin lotutako oinarrizko laguntza teknikoa.
- Babeskopia-sistemaren ezarpena eta mantentze-lana.
- Zineuskadiren dokumentu, fitxategi eta datuen babeskopiak aldizka egitea.
- Babeskopiak sistema edo zerbitzari seguruetan gordetzea.
- Posta elektronikoarekin eta babeskopiekin lotutako sistemen egoeraren oinarrizko gainbegiratzea.
- Datu, fitxategi edo dokumentuak berreskuratzea galera edo gorabeheraren kasuan, teknikoki posible denean.

Zerbitzua emateko baldintzak

Zerbitzuen prestazioa honako baldintza hauen arabera egingo da:

- Laguntza ohiko lan-ordutegiaren barruan emango da, alderdien artean bestelakorik adostu ezean.

- Datu-galera edo posta elektronikora sartzeko ezintasuna dakarten gorabehera kritikoak ahalik eta lehentasun handienarekin artatuko dira.
- Ahal dela, jarduketak urrutitik egingo dira, modu arrunt eta ohikoan.
- Kontratuaren ohiko esparruan sartzen ez den esku-hartze espezifikoa eskatzen duen gorabehera bat gertatzen denean, zerbitzu hori ezohiko zerbitzu gisa tratatu ahal izango da, betiere aurrez Zineuskadik baloratu eta onartu ondoren.

Barneratutako jarduketak

Hauek dira kontratuaren gauzatze-mailaren barruan sartzen diren jarduerak, mugarik gabe:

- Enpresako posta elektronikoarekin lotutako gorabeheren diagnostikoa..
- Kontuen eta oinarrizko konfigurazio-parametroen funtzionamendu zuzena berrikustea.
- Babeskopia-prozesuen egoera aldian-aldian egiaztatzea.
- Babeskopia egindako datuen erabilgarritasuna egiaztatzea.
- Informazioa berreskuratzeko prozesuetan laguntza ematea.
- Zineuskadiri kontratuan jasotako zerbitzuen erabileran oinarrizko laguntza teknikoa ematea.

3. ESLEITU BEHARREKO GIZA BALIABIDEAK

Kontratatutako zerbitzuak enpresa esleipendunak eskainitako lan-planaren eta metodologiaren arabera gauzatu beharko dira, eta gaitasun egokia duten eta Administrazio Klausula Partikularren Pleguko 19.1.e) klausulan aurreikusitako baldintzak betetzen dituzten langileek emango dituzte.

Horrela, esleipendunak kontratura atxiki beharko ditu gutxienez **BI (2) pertsona**, informatikako zerbitzuen esparruan informatika-teknikari gisa gutxienez **HIRU (3) URTEKO** esperientzia profesionala dutenak.

Halaber, karatulan aipatutako pertsonek euskaraz ahozko eta idatzizko gaitasun nahikoa izan beharko dute, zerbitzua hizkuntza horretan ematea eskatzen denean. Ondorio horretarako, euskararen B2 maila edo horren baliokidea den titulazioa egiaztatu beharko da.

Esleipendunak proiektuaren buru gisa jardungo duen pertsona bat izendatuko du. Pertsona horrek Zineuskadiren aurrean solaskide arduradun gisa jardungo du eta zerbitzuen zuzendaritza eta koordinazioa bere gain hartuko ditu.

Pertsona horri, besteak beste, honako eginkizun hauek egokituko zaizkio:

- Zineuskadik eskatutako zerbitzuen exekuzio zuzenaren azken erantzukizuna bere gain hartzea.
- Zerbitzuaren kalitatea bermatzea eta haren jarraipen jarraitua egitea.
- Kontratua gauzatzeari dagokionez, Zineuskadiren aurrean enpresa kontratistaren ordezkaritza izatea.
- Kontratatutako zerbitzuen exekuzioa antolatzea eta atxikitako langileei Zineuskadik emandako jarraibideen arabera lanaren exekuzioari buruzko aginduak, irizpideak eta beharrezko zuzentarauak helaraztea, zerbitzua behar bezala emateko.
- Zineuskadirekin lankidetzan aritzea, kontratuaren indarraldian zehar pertsonal arloan sor daitezkeen arazoak konpontzeko.
- Zineuskadirekin harremanetan jarraitzea, zerbitzuaren koordinazio egokia bermatzeko beharrezkoa den guztietan.

Era berean, pertsona horren ardura izango da kontratua legez kanpoko lagapena eragin dezakeen egoerarik sortzen ez duten baldintzetan gauzatzen dela zaintzea. Halaber, ez da sortuko Zineuskadi eta kontratistaren enpresako, kontratua gauzatzeko atxikitako, langileen artean lan-harremanik dagoela deklaratzeko egoerarik.

4. ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK.

4.1. Azpiegitura, baliabide materialak eta baimenak

Esleipendunak, kasu guztietan, zerbitzuak bere bulegoetan kudeatuko ditu, inoiz ez ZINEUSKADIk dituenetan, eta interesdunei dagokien dokumentazioa posta elektroniko bidez helaraziko die; hori posible ez denean, entrega puntualki erakundearen egoitzetan egingo da.

Esleipendunak zerbitzuen funtzionamendu egokia bermatzeko behar diren ekipo edo sistema informatiko eta ofimatiko egokiak izan beharko ditu.

Halaber, enpresa esleipendunak bere jarduera ekonomikoa garatzeko behar diren baimen eta lizentzia administratibo guztiak izan beharko ditu, eta kontratuaren prestazioen erantzukizun osoa bere gain hartuko du.

4.2. Emandako zerbitzuen pribatutasuna

Enpresa esleipendunak kontratuaren edukia eta garapena direla-eta behar den isilpekotasuna gorde beharko du.

ZINEUSKADIk kontratatu beharreko zerbitzuen azken erabiltzaileei buruz emandako informazioa enpresa esleipendunak kontratua gauzatzeko eta arreta hobea emateko soilik erabiliko du, eta datu horien erabateko pribatutasuna eta konfidentzialtasuna bermatu beharko ditu.

4.3. Segurtasun eta erantzukizun arloko betebeharrak

Kontratistaren kontura eta kargura izango da adjudikatutako zerbitzua gauzatzearen ondorioz hirugarrenei sor dakizkiekeen kalte eta galera guztien kalte-ordaina ematea, bai kalte pertsonal eta/edo materialena, hirugarren bati (hau da, zerbitzuen erabiltzaileei) kontratu hau gauzatzearen ondorioz sor dakizkiokeenena, baita, hala badagokio, horretarako erabil daitezkeen ondasun kaltetuak konpondu edo ordeztea ere.

Horregatik, enpresa esleipendunak erantzukizun zibileko aseguru-poliza bat izan beharko du, kontratua gauzatzetik erator daitezkeen kalte posibleak estaltzeko, Karatularen 18. atalean ezarritako baldintzetan.

Aseguru horiek indarrean egon beharko dute kontratuaren iraupen osoan eta formalizazioaren aurretik egiaztatu beharko dira.