

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 homogeneousatzea; 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.

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

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

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 gaiak dagokienez.

2.1 Moduluen deskribapena

Biscaytik Fundazioak Bizkaiko Toki Administrazioentzat dituen web-atariak eta egoitza elektronikoak dira administrazioaren eta herritarren arteko komunikazio telematikorako kanal nagusia, eta aukera ematen dute beren udal-izapideak nahi duten tokian eta nahi dutenean egiteko, ordutegi-mugarik gabe, eta herritarrek zerbitzu publikoetara sarbide elektronikoa izateari buruz indarrean dagoen legedian zehaztutako baldintzak betez.

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.

Pertsona fisikoek eta juridikoek izapide ugari telematikoki egin ditzakete, izapideen katalogoan sartu edo izapideak zertan diren jakin, udal edo mankomunitatearen web-ataria bisitatu. Egoitza elektronikoetatik izapidetze-historialerako sarbidea ere badago; bertan, iraganean egindako izapide zaharrak kontsultatu ahal izango dira, jakinarazpen elektronikoetara edo lizitazio elektronikoetara sartu, fakturen ordainketak egin, enplegu-eskaintzetara aurkeztu, eta abar.

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 ARKUPE - Udal atariak

Une honetan, Biscaytik-ek udal-erakundeek 100 atari baino gehiago kudeatzen ditu. Udal edo mankomunitate bateko atari bakoitza SharePoint 2016ko hizkuntza anitzeko argitalpen-gune bat da, eta HTTPS protokolo seguruaren pean dago.

Diseinu eta irudi propioak dituzte, CSS, masterpages eta page layouts paketizazioaren bidez alda daitezkeenak, eta WCAG esparruko 2.1 irisgarritasun-araudia AA mailan betetzen dela bermatzen dute, horrela, herritar guztiei esperientzia inklusiboa ziurtatuz. Atarietan hainbat atal daude, adibidez: ediktuen oholak, 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.

Era berean, gune guztiak mailakagarriak dira edukien kudeaketaren bidezko egiturari dagokionez, baita eleaniztunak ere, eta erabat egokituta daude responsive diseinuari dagokionez.

Atarietan atal batzuk daude, hala nola ediktu-taula, ekitaldiak eta albisteak, etab. Edukien kudeaketa erraz baten bidez, erakunde bakoitza erabat autonomoa da argazki-galeria anitzak sortzeko eta aldatzeko, bai eta egokitut jotzen dituen eduki, atal eta abar guztiak ere.

2.1.2 URRETIK – Egoitza elektronikoak

Une honetan, Biscaytik-ek udal-erakundeen 100 egoitza elektroniko baino gehiago kudeatzen ditu. Egoitza horiek izapidetze telematikoa hartzen dute, jakinarazpen eta komunikazio elektronikoetarako sarbidea ematen dute, eta ordezkaritza kudeatzeko eta harpidetzak kudeatzeko aukera ematen dute, enplegu-eskaintzetara aurkezteko aukera ematen dute, herritarrekiko harreman digitalera bideratutako beste zerbitzu batzuen artean.

HTTPS protokolo seguruaren pean daude, eta komunikazioen osotasuna, konfidentzialtasuna eta benetakotasuna bermatzen dituzte. Halaber, zorrotz betetzen dituzte administrazio elektronikoaren arloan indarrean dagoen araudian ezarritako betekizun funtzionalak eta juridikoak. Estatuko ordu ofizialarekiko sinkronizazioa txertatzen dute, nahitaezko izapide elektronikoak eskaintzen dituzte aplikatu beharreko legeriaren arabera, eta identifikazio- eta autentifikazio-mekanismo seguruak bermatzen dituzte, 40/2015 Legean ezarritako elkarreragingarritasun- eta funtzionamendu elektronikoko printzipioen arabera.

Egoitza elektronikoek diseinu propioa dute atarien diseinuetatik bereizita, egoitza elektroniko baten behar espezifikoetara egokituta. Diseinua alda daiteke CSS paketizazioaren bidez, masterpages eta page layouts.

Egoitzan identifikatzeko eta sinatzeko, GILTZ@IZENPEren identifikazio- eta sinadura-plataforma erabiltzen da, eta eIDAS araudiak ezarritako identifikazio-mailak kudeatzen dira. Era berean, eta irtenbide berarekin, aurkeztu beharreko dokumentuak eta izapidekoak ere sina daitezke.

Duela gutxi, bilaketa adimenduneko laguntzaile bat sartu da egoitza elektronikoetan, udal-administrazioaren izapideei buruzko informazioa azkar eta eraginkortasunez aurkitzeko. Bilatik bilaketa-motor indartsuari esker, erabiltzaileek informazio garrantzitsua erraz eskura dezakete, kontsulta-denborak murriztuz eta administrazioarekiko elkarreraginean esperientzia hobetuz.

Une honetan, udal ataria eta egoitza elektronikoak Sharepointen goragoko bertsioetara migratzen ari dira.

2.1.3 CRM/BEK - Herritarren arteko harremanen kudeatzailea

Biscaytikeko herritarrekiko harremanen kudeatzaileak kudeatzen du Biscaytik proiektuari atxikitako erakundeen atarietan izapidetze telematikoaren informazioaren sorrera eta edukia, bai eta egindako izapideen informaziorako sarbidea ere.

Izapidetze bakoitza hierarkikoki lotzen da udal-espedienteetan, herritarren eta administrazioaren arteko interakzio telematikoak antolatu ahal izateko. Kudeatzaile honek egindako izapideei eta lotutako dokumentazioei buruzko informazioa eskura dezake.

2.1.4 UDALIK – Izapideen kudeatzailea eta izapideen eskuliburua

UDALIK Udal Egoitza Elektronikoaren izapideen informazioa kudeatzeko tresna da. Horren bidez, prozedura bakoitzerako aurkeztu den informazioa konfiguratzeko da, helburuari, harekin lotutako epeei, erlazionatutako dokumentazioari edo lotutako legeko informazioari dagokienez, besteak beste. Behin prozedurak definituta, tresna horrek aukera ematen du horiek egoitza elektronikoan argitaratzeko eta, aldi berean, udal-izapideen eskuliburua automatikoki sortzeko, zeina herritarren eskura ere jartzen baita.

2.1.5 DMS - Dokumentu-kudeatzailea

Dokumentu-kudeatzailea SharePoint 2016 taldearen gunea da, eta administrazioak sortutako dokumentazioa biltegitzeko zerbitzu horizontalaren funtzioak betetzen ditu administrazio-kudeaketako tresnetan (ZILDAI, AGIRIBIDE, HERRIKIDE, etab.) eta herritarrei zuzendutako aplikazioetan (ARKUPE, URRETIK, etab.). Dokumentazioa web zerbitzuen bidez gorde eta kontsulta daiteke.

Gainera, DMS sistemak dokumentu eta espediente elektronikoak biltegitzeko, zaintzeko eta kudeatzeko plataforma zentralizatua ere bada, eta bere bizi-zikloan zehar informazio guztiaren babesa, osotasuna eta irisgarritasuna bermatzen ditu. DMSk dokumentu indibidualak nahiz espediente osoak erregistratzeko, antolatzeko eta berreskuratzeak aukera ematen du, eta kontsulta-, aldaketa- eta artxibo-eragiketen trazabilitatea eta kontrola eskaintzen ditu.

Dokumentu eta espediente guztiak Elkarrengarritasunaren Eskema Nazionalak (ENI) definitutako Elkarrengarritasunaren Arau Teknikoek (ITB) markatutako formatu elektronikoan biltegitzen dira, eta, horrela, estatuko arau-esparruak ezarritako elkarrengarritasun-, kontserbazio- eta baliozkotasun juridikoko baldintzak erabat betetzen direla bermatzen da.

Une honetan, DMSa Intranetetik Sharepointen goragoko bertsioetara migratzen ari da.

2.1.6 SHF - Giltzarekin Sinatzeko eta Integratzeko Zerbitzu Horizontala (IZENPE)

Sinadura Zerbitzu Horizontala (SHF) .NET teknologian garatutako osagaia da, eta plataformaren moduluertako sinadura elektronikoko ziurtagiriak autentifikatzeko, baimentzeko eta baliozkotzeko zerbitzuak emateaz arduratzen da. Modulu horien artean sartzen dira egoitza elektronikoak, DMSa eta administrazio-moduluak (erregistroa, espedienteak, faktura elektronikoa, besteak beste).

WCF web zerbitzu bat du, proiektuari atxikitako administrazioek sortutako dokumentuak zigilatzeaz arduratzen dena. Era berean, mota guztietako dokumentuen sinadurak egiaztatzeaz, haien datuak berreskuratzeaz (kopia autentikoetan erakusteko) eta espediente elektronikoak zigilatzeaz eta resellaratzeaz arduratzen da.

Giltzarekin integratzeko aplikazioa Biscaytik-en hainbat modulu Izenperen Glitz@aplikazioarekin komunikatzeko proxy bat da. Hainbat funtzionalitate ditu, eta bi funtzio nagusiak dira herritarrak egoitza elektronikoetan identifikatzea eta mota guztietako dokumentuak sinatzea, bai egoitza elektronikoetatik, bai erakundeetatik.

2.1.7 HERRIZ- Turismo atariak

Turismo eta merkataritza plataforma web atari bat da, SharePoint 2016ri buruz garatutako hizkuntza anitzeko gunea, udalerriko eskaintza turistiko eta komertzialari publizitatea eta balioa ematera bideratua. Atari honetan jarduerak, bisitarientzako informazio erabilgarria, ostatuak, jatetxeak, tabernak, mapa interaktiboak, ibilbideak eta bestelako eduki interesgarriak erakusten dira.

Zerbitzu hau hainbat atal tematikotan egituratzen da, eta horietan udalerriaren historiari buruzko informazioa, bisiten eta esperientzien proposamenak, ekitaldien agenda, leku bereziak, gastronomia, erosketak eta ostatuak kontsulta daitezke. Gainera, mapa turistiko interaktibo bat du, gida turistikoa eta udalerriaren planoak deskargatzeko.

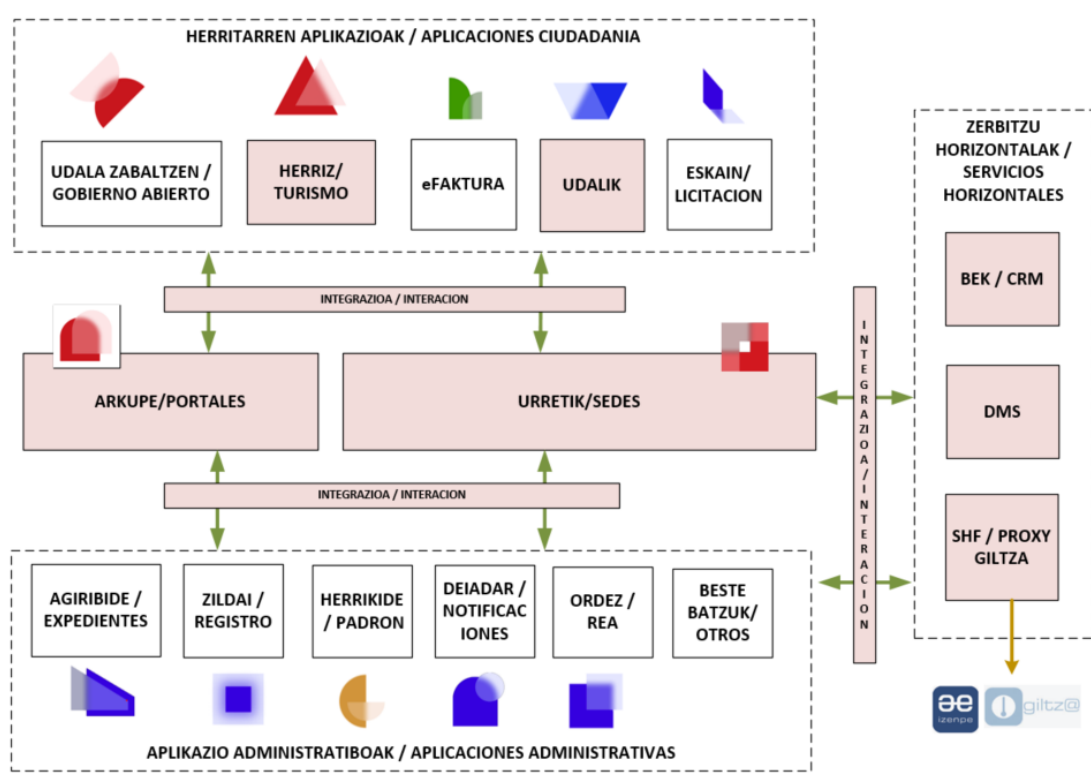
Plataformak berezko estilo-orri bat du (CSS), interfazea helburuko erabiltzailearen ezaugarrietara eta irisgarritasun-beharretara egokitzeko berariaz diseinatu, diseinu inklusiboaren, irakurgarritasunaren, kontrastearen eta nabigazio irisgarriaren jardunbide egokiak betez

2.1.8 Integrazio-zerbitzuak eta beste modulu batzuk

Negoio-prozesuak (herritarrei zuzendutako aplikazioak: URRETIK/CRM, UDALAZABALTZEN, EFAKTURA, etab.) eta aplikazio administratiboak (HERRIZ, ESKAIN, ZILDAI, AGIRIBIDE, HERRIKIDE, etab.) integratzeko, .NET (C #), web-zerbitzuak eta MSMQ mezu-ilarak erabiltzen dira. Pleguaren xede diren integrazio-osagaien artean, hauek nabarmentzen dira:

- **Integraziorako web zerbitzua:** sarrera-erregistroak bidaltzeaz eta erregistro horiei nahiz egoitza elektronikoarekin lotutako beste funtzionalitate batzuei (jakinarazpenak, harpidetzak, datu pertsonalak...) lotutako dokumentazio automatizatua sortzeaz arduratzen da.
- **Mezu-ilareei arreta emateko zerbitzuak:** sarrera/irteerako erregistroei lotutako mezuak kudeatzeaz arduratzen dira, bai eta erregistro horiek Herritarrekiko Harremanen Kudeatzailean (CRM) sartzeaz ere. Jakinarazpen elektronikoaren tratamendu espezifikoak, igorpen-egiaztapenak automatikoki sortuta eta egoitza elektronikoan jardueraren berri ematen duten mezu elektronikoak bidalita.
- **Sarrera-erregistroak sortzeko web-zerbitzua:** egoitza elektronikoetatik kanpoko moduluetatik sarrera-erregistroak sortzeaz arduratzen da.
- **PDF dokumentuak tratatzeko web zerbitzua:** PDF dokumentuak kudeatzeaz arduratzen da, dokumentu-kudeatzailean (DMS) biltegitratutako fitxategietatik abiatuta hainbat kopia autentiko mota sortzeko.
- **Jakinarazpenen iraungipena kudeatzeko aplikazioa:** jakinarazpen elektronikoei lotutako iraungitze-denborak kontrolatzeaz eta, hartu-agiriaren legeko epeak gaindituz gero, ukatze-ziurtagiriak sortzeaz arduratzen da.
- **Traza-zerbitzua:** moduluen trazak modu egituratuan biltegitratzeaz arduratzen da, aztertu eta kudeatzeko.
- **Sarrera- eta irteera-erregistroak kudeatzeko zerbitzua:** sarrera/irteerako erregistroak kudeatzeaz eta erregistro horiek Herritarrekiko Harremanen Kudeatzailean (CRM) sartzeaz arduratzen da. Jakinarazpen elektronikoaren tratamendu espezifikoak, igorpen-egiaztapenak automatikoki sortuta eta egoitza elektronikoan jardueraren berri ematen duten mezu elektronikoak bidalita.

Eskema honek modu sinplifikatuan adierazten ditu plataformaren moduluen arteko erlazioak. Gorriz, zerbitzuaren irismen txikiko moduluak nabarmentzen dira:



Aurrez aipatutako moduluez gain, honako atari hauen mantentze-lanak eta bilakaera ere zerbitzu honen xede dira:

- **BAKEEDER atariak** Biscaytik-en administrazio-espeditentak kudeatzeko aukera ematen du, eta Microsoft SharePoint 2019n oinarritzen da teknologikoki. BakeEder eraikineko instalazioei lotutako zerbitzuen barne-funtzionamendua eta kudeaketa optimizatzeko funtzionalitate-multzo bat eskaintzen du. Bere gaitasun nagusien artean daude:
 - o Bisitak eta aparkalekuak erreserbatzea, sarbideen plangintza eta kontrola erraztuz.
 - o Ekitaldiak kudeatzea eta antolatzea, jarduera korporatiboak programatzeko, koordinatzeko eta jarraipena egiteko aukera emanez.
 - o BakeEderren azpiegiturekin zerikusia duten gorabeherak jakinaraztea eta kudeatzea, jakinarazteko, izapidetzeko eta ebazteko kanal zentralizatuak eskainiz.
 - o Bilera-gelak erreserbatzea, espazioen erabilgarritasuna eta beharrezko baliabideen esleipena integratuz.
 - o Dokumentazioa trukatzeko eta kudeatzeko, dokumentu-fluxu egituratua eta seguruak ziurtatuz.
- **BESAN ataria** Biscaytik Fundazioaren administrazio-espeditentak kudeatzeko da, eta Microsoft SharePoint 2019n oinarritu da teknologikoki. Kontratazioa, kontratatutako zerbitzuen jarraipeneko eta dokumentu-administrazioa barne-prozesuei euskarria ematera bideratutako plataforma integrala da. Hona hemen funtzionalitate nagusiak:
 - o Zerbitzuen lizitazioa espeditentak kudeatzea, kontratazio-zikloaren izapidetze osoa ahalbidetuz, espeditentak prestatzen denetik ebazten den arte.
 - o Fakturazioaren jarraipena egitea, proiektuei, kontratuei edo zerbitzuei lotutako fakturen monitorizazioa ziurtatuz, baita dagozkien espeditenteekin duten harremana ere.
 - o Dokumentazioa kudeatzea eta trukatzeko, administrazio-informazioa biltegitratzeko, kontsultatzeko eta zirkulatze sistemak egituratu, seguru eta zentralizatuak eskainiz.

- Biscaytik Fundazioaren barne-prozesuen eraginkortasuna hobetzera bideratutako beste funtzionalitate osagarri batzuk.
- **ELKARGUNE Atariak** (Microsoft Sharepoint 2019) INTRANETen funtzionalitateak eskaintzen dizkio Biscaytik fundazioari. Giza baliabideetarako atal bereziak eskaintzen ditu (oporrak, nominak, etab.), aretoak erreserbatzea, dokumentu-liburutegia, etab. Une honetan, Intranetetik Sharepointen bertsio gorenetara migratzen ari dira.

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

2.1.9 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

2.2 Ingurune teknologikoa

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

- Sistema Eragileak (zerbitzaria): Windows server, 2016/2019, eta hurrengo berstsioak
- http zerbitzaria eta aplikazioak: Internet Information Server eta Framework .Net
- Programazioa: Visual Studio. C#
- Datu Baseen Kudeatzailea:: SQL Server 2017 eta hurrengo berstsioak
- Sql Server Reporting/Analysis Services 2017 eta hurrengo berstsioak
- Plataforma CMS eta WEB: Microsoft SharePoint 2016. Citizen Service Platform (CSP) SharePoint-en oinarrituta.
- Turismoko plataforma: Microsoft Sharepoint 2016 eta hurrengo berstsioak
- BAKEEDER, BESAN eta ELKARGUNE plataforma: Microsoft Sharepoint 2019 eta ondorengo bertsioak
- HTML eta XHTML orriak ASP.NET- rekin.
- IZENPEren ZAIN plataformarekin eta GILTZArekin integratzea, Biscaytikaren Sinadura Zerbitzu Horizontalaren (SHF) bidez.
- CI/CD:: Azure DevOps Server 2020
- Microsoft Message Queuing (MSMQ).
- Estatistiken kudeatzailea Google analytics 4
- Seguritatea: Erabiltzaileen kudeaketa "directorio activo"aren bitartez.

2.3 Eskatutako gutxieneko zehaztaperen teknikoak

Zerbitzu-hornitzaileak esleituriko lantaldeak ondorengo eginkizunak bete beharko ditu:

- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako zereginak
 - Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa.
 - Zerbitzuaren etengabeko kontrola ahalbidetzen duten zehaztutako egoera-txostenak Biscaytik Fundazioari jakinaraztea, esfortzu erabilia, esfortzu metatua, egiteko dagoen esfortzua, eta abar jasota dauzkatala.
 - Zuzeneko harremana Biscaytik Fundazioarekin, aurrera eraman beharreko eginkizunak kudeatzeko.
 - Bilera-aktak egitea.
- Softwarea mantentzearekin lotutako zereginak
 - 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.
 - Diseinu funtzionalakoa.
 - Diseinu teknikoa.
 - Entitate/erlazio eredu eguneratzea.
 - Probak egin, eta eginiko proben dokumentazioa:
 - Proba unitarioak
 - Integrazio-probak
 - Onarpen-probak:
 - Datuen eguneratzeak.
 - Funtzionalitate berrien garapena.
 - Proiektuaren barneko edozein modulu konfiguratzea eta parametrizatzea
 - Erroreak zuzentzea, baldin badaude.
 - 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.
 - Prestatzaileentzako prestakuntza
 - Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.
- Azpiegituraren kudeaketarekin lotutako zereginak:
 - Komunikazio-eskaerak kudeatzea
 - Datu-baseen eskaerak kudeatzea
 - Hardware-eskaeren analisia eta kudeaketa
 - Inguruneen arteko paseak kudeatzea
 - Inguruneak konfiguratzea
 - Web zerbitzuen konfigurazioa eta probak
 - Software-arkitekturaren euskarria

- Azpiegituraren kudeaketarekin zerikusia duten beste batzuk

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

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

- Firefox v100 eta hortik gorakoak.
- Chrome v100 eta hortik gorakoak.
- Edge v100 eta hortik gorakoak.
- Safari v15 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).

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 oinarritzko tresnak jarraipena egiteko txostenak dira. Txosten horiek dagozkien bilera eta batzordeetan aztertuko dira.

Lizitatzailerak bere proposamen teknikoan, ahalik eta erarik xehatuenean, proposatzen duen jarraipeneko kontrol-eredua deskribatu beharko du, zerbitzua ematean aplikatzeko.

Biscaytik Fundazioak pertsona bat izendatuko du haren garapena gainbegiratzeko eta azken emaitza onartzeko, eta enpresa esleipendunari behar beste jarraibide emango dizkio.

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du Biscaytik Fundazioarekin; hark Biscaytik Fundazioaren agindu orokorrak jasoko ditu, eta ardura horren bitartekaritza jokatu 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, asteen 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.

Lantaldearen koordinatzaileak Biscaytik Fundazioan aurkezteko aukera izan beharko du, bi ordu baino gutxiagoan, Biscaytik Fundazioak hala eskatzen badu. Zerbitzuaren kudeaketaren barruan baloratuko da parametro hori hobetzea.

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.

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 lizitatzailerik 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, pertsonen buruz sortzen diren estatistika guztietan. Eta hori, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legeko 2.3 artikulua 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 dizkieten zerbitzuak modu egokian egiteko.

Esleipendunak mugikortasun geografiko osoa izango du eta Biscaytik Fundazioek eskatutako tokietan eman beharko du zerbitzua. Lantalde osoa edo zati bat lekualdatu behar badu, ez du kargu osagarririk kobratuko. Halaber, esleipendunak Biscaytik Fundazioak beste enpresa edo erakundeekin adosten dituen bileretara joateko konpromisoa hartzen du.

Zerbitzua emateko, gutxienez 3 pertsonako lantaldea behar da, eta pertsona gehigarri bat izatea, Biscaytik Fundazioarekin koordinazio-lanak egiteko. Pertsona hori Biscaytik Fundazioarekiko arduradun bakarra izango da, eta ez du dedikazio eskusiborik izan behar. Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egiteaz eta horien kalitate-maila egiaztatzeaz arduratuko da. Pertsona horrek jasoko ditu Biscaytik Fundazioaren argibide orokorrak, eta erantzukizun horren hizketakidea izango da.

Biscaytik Fundazioak lantaldeei buruzko ikuskaritzak egiteko eskubidea dauka, gutxieneko taldea lanean ari dela egiaztatzeko, eta hori ez betetzea, zigorrerako motibo izango da.

Edonola ere, aldaketa horiek Biscaytik Fundazioari jakinarazi beharko zaizkio aldez aurretik eta Biscaytik Fundazioaren berriazko baimena izan beharko du.

Esleipendunak lantaldea etengabe prestatu mantentzeko ardura hartuko du, Biscaytik Fundazioak eskaturiko teknologia/funtzionalitate horietan. Prestakuntza horren kostua, enpresa esleipendunak prestatu hori jasotzeko jartzen dituen langileen dedikazioa bezala, haren konturakoa izango da.

Enpresa esleipenduneko langileek beharrezko dituzten ekipamendua, baimenak, komunikazioak eta joan-etorriak enpresak berak ordaindu beharko ditu.

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

Hornitzaileak proposatutako lantaldeak karatulako 16.b ataletan eskatutako baldintzak bete beharko ditu.

4.2 Zerbitzuaren ekintzak

4.2.1 Oinarriko mantentze-lanak

a) Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa:

Biscaytik Fundazioko teknikarien eta CAUko pertsonalaren kontsultei eta gorabehera teknikoei emandako laguntzaren eta arretaren jarduera-multzo gisa definiturik, zerbitzuaren xede diren aplikazioei dagokienez, betiere.

EAZk jasotako kontsultak zein gertaerak, eta arazoen irekitzea kudeatu eta konpontzeko, egokia bada, 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, Biscaytik Fundazioentzat Lantikentzat gasturik gabe.

Kudeaketarako, 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.

4.2.2 Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

a) Mantentze-lan ebolutiboa:

Erabiltzailearen beharren hedadura edo aldaketa estaltzeko beharrezkoak diren eransketak, aldaketak eta ezabapenak dira.

b) Mantentze-lan moldatzailea

Teknologia eremuetan gertatutako aldaketen ondorioz egiten diren aldakuntzak dira.

c) Garapen berria:

Sortu berri diren proiektuetan sartu diren garapen-lanak dira.

Kasu guztietan, eskaera bat erregistratu eta onartu beharko da, eta hura Biscaytik Fundazioaren ADITUZ deritzon eskaera-kudeaketarako aplikazioarekin izapidetuko da.

4.3 Zerbitzu mailak

4.3.1 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako.

- Kontsulten arretarako zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa.
- Mantentze zuzentzaileko (arazoak) zerbitzua.
- Mantentze ebolutibo/moldatzaileko eta garapen berriko zerbitzua.

Adierazle bakoitzerako hainbat eremu zehazten da:

- **Kasuaren katalogazioa / Mantentze mota:** Adierazleak identifikatzen duen atributua
- **Xede-denborak:** Adierazlea betetzeko denbora-muga, honela ulertuta:
 - **Ebazpen denbora.**- Kontsulta 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, zigorak 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 gutxienezkoa 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	$\geq 95\%$

4.4 Zerbitzuaren faseak

Zerbitzu honen faseak hauek izango dira gutxienez:

1. FASEA: DIAGNOSTIKOA

Fase honetan 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 eskaintzei.*

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 arabera informazio emateak eta aplikazioen eboluzio reportingak horien arduradunak direnei

4. FASEA: ITZULPENA

Fase honetan Hornitzaileak Biscaytik Fundazioaren eskura jarriko ditu lan dokumentuak, dokumentazio teknikoak eta behar den guztia eskuordetu den mantenua berriz hartzeko.

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

Zerbitzuaren hasierako fasearako (diagnostikoa eta transferentzia) 24 eguneko gehieneko epea jarri denez, 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.

4.5 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 Emaizten txostena.
- Iturri Kodea.
- Abiatze txostena.
- Jarraipen txostenak.
- Itxiera txostena.
- Bilera Aktak.

Zerbitzuarekin zerikusia duten beste dokumentu batzuk

4.6 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxienerako 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.

4.7 Zigorrak

Baldintza teknikoak bete ezean, betearazpenean berandutzea edo betetze akastuna izanez gero, Karatulan eta Administrazio klausula partikularren pleguetan jasotako zigorrak ezarriko dira.

4.8 Bermealdia

Enpresa adjudikaziodunak era egokian burutu beharko ditu kontratatatu diren lanak eta horietan egon daitezkeen eta kontratuaren indarraldian jakinaraziko zaizkion akatsak zuzendu beharko ditu. Kontratuaren indarraldia amaitutakoan, berme-aldiak indarrean jarraituko du hurrengo 3 hilabeteetan.

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

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

4.9 Lanen kontrola

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 kontraturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

Enpresa esleipendunak irtenbide mekanizatuak jarriko ditu zerbitzuaren kudeaketa eta jarraipenerako.

4.10 Jabetza intelektualak

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.

Lizitatzailerak Biscaytik Fundazioari eman beharko dizkio fitxategi guztien iturriak, baita erabilitako baliabide teknologiko guztiak ere.

4.11 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzailerak hizkera ez sexista erabili beharko dute. Halaber, enpresa esleipendunak, kontratua indarrean den bitartean, hizkera ez sexista erabili beharko du behin betiko dokumentu guztietan, izan idatziak edo digitalak, eta, pertsonen dagokien edozein estatistika egiteko, datuak sexuen arabera banandu beharko ditu. Hori guztia Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluari jarraikiz, zeinean errespetatu beharreko printzipio orokorrak zehazten baitira.

Enpresa esleipendunak kontratuaren helburu den prestazioa egin izanaren azken justifikazioan, hala badagokio, txosten bat aurkeztu beharko du, kontratazioan generoak izan duen eraginari buruz, adierazleak eta datuak sexuen arabera banatuta, hala erabiltzaileenak nola onuradunenak, edo zerbitzua ematen duten langileenak, aplikatutako berdintasun-neurriak ebaluatzeko aukera izateko.

5 ARGIBIDEAK

Edozein kontsulta edo argibiderako, Biscaytik Fundazioak ondorengo helbidea jartzen du enpresa eskaintzaileen eskura:

eskaintzak@Biscaytik.eus

Izenpetua: Kontratazioko organoa

I A ERANSKINA

KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA	
2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMEARI BURUZKO 3/2018 DBLO	
Biscaytik Tratamenduaren arduraduna eta harremanetarako	
Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia	
Tratamenduaren eragilea	
Pertsona kontratista izango da.	
Datuen babeserako delegatua	
Bizkaiko Foru Aldundiaren Aholkularitza Juridiko, Informazioaren Segurtasun eta Datuen Babeserako Atala Kale nagusia, 25 – 48009 Bilbo	
Pertsona interesdunaren eskubideak	
Interesatuak/eraginpekoak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea du, baita horiek tratatzeko mugak jartzeko edo horren aurka agertzeko ere, eta horretarako: Biscaytik Fundazioaren Erregistroa Horrez gainera, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzari erreklamazioa jartzeko.	
Tratamenduaren helburua	
Helburua da: Intranet Biscaytik: Fundazioaren espedienteen kudeaketa kudeatzea eta garatzea. Fundazio horretan kontratuen, hornitzaileen, giza baliabideen eta abarren informazioa erabiltzen da.	
Datuen tratamenduaren jarduerak	
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:	
Datuak atzematea	x
Datuak grabatzea	x
Datuak egituratzea	x
Datuak aldatzea	x
Interesdunekin harremanetan jartzea	x
Datuak biltegiratzea	x
Datuak ateratzea (berreskuratzea)	x
Datuak kontsultatzea	x
Datuak lagatzea / zabaltzea	
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	

Datuak erkatzea (egiaztatzea)	x
Datuak suntsitzea	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	x
Datuen aldi baterako kopiak egitea	x
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	x
Beste batzuk (zehaztu)	
Tratamenduaren zilegitasuna	
1. DBEOren 28. art. 2. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa. 3. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua.	
Datu pertsonalen kategoriak	
IDENTIFIKAZIO-DATUAK:	
NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	x
Izen-abizenak	x
Posta-helbidea	x
Telefonia	x
Sinadura	x
Nazionalitatea	x
Jaioteguna	x
Jaioterria	x
Adina	x
Egoera zibila	x
Helbide elektronikoa	x
Sexua	x
Gizarte Segurantzako zenbakia	x
Irudia (argazkiak edo bideoak)	
Soinuak (audio-grabaketak)	x
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instagram profilak, besteak beste)	
Seme-alaba kopurua	x
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)	
Beste batzuk (zehaztu)	
BESTE DATU MOTA BATZUK	
Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)	x
Lanbide-esperientzia -edo -historia	x

Lanbidea	x
Lanpostua edo lanbide-kategoria	x
Lizentziak edo baimenak	x
Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea	
Jabetza edo ondasunak	
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste)	x
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	x
Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste)	x
Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak	x
Zigor arau-hausteei buruzko datuak	
Beste batzuk (zehaztu)	
DATUEN KATEGORIA BEREZIAK (DBEOren 9. art)	
Etnia- edo arraza-jatorria	
Iritzi politikoak	
Sinesmen erlijioso edo filosofikoak	
Sindikatu-afiliazioa	
Datu genetikoak	
Pertsona fisiko bat adiera bakarrean identifikatzera bideratutako datu biometrikoak	
Osasunari buruzko datuak	
Sexu-bizitzari edo sexu-joerei buruzko datuak	
Pertsona interesdunen kategorien deskribapena	
Herritarrak	
Adingabeak (14 urte, DBEDBLOren 7. art)	
65 urtetik gorako pertsonak	
Egoiliarak	
Bezeroak	x
Hornitzaileak	x
Atxikitako pertsonak edo kideak	x
Jabeak edo errentariak	x
Ikasleak	
Legezko ordezkariak	
Harremanetarako pertsonak	x
Eskatzaileak	x

Onuradunak	x
Langileak	x
Enplegu-eskatzaileak	
Kargu publikoa duten pertsonak	
Datuen jatorria	
Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:	
Interesdunak edo beren ordezkariak.	x
Administrazio publikoak (Zehaztu):	
Erregistro publikoak (Zehaztu):	
Sektore publikoko beste erakunde batzuk (Zehaztu):	
Beste batzuk (Zehaztu):	
Datuen hartzaileak	
Ez da aurreikusten datu pertsonalak lagatzeko aukera.	
Datuak kontserbatzeko epea	
Kontratuaren egikaritzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere berme-epean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko betebeharrak bete.	
Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea	
Tratamendua amaitzen denean, <i>pertsona kontratistak</i> honako hauek egin beharko ditu: Datuak suntsitzea, prestazioa eman ondoren. Suntsitu ostean, <i>pertsona kontratistak</i> suntsitu egin dituela ziurtatu beharko du idatziz eta <i>tratamenduaren arduradunari</i> eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, <i>pertsona kontratistak</i> kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.	
Segurtasun neurri tekniko eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra	
Informazio-sistemen kategorizazioa eta segurtasun-neurrien ezarpena, Segurtasunerako Eskema Nazionala Administrazio Elektronikoen eremuan arautzen duen 3/2010 Errege Dekretuaren arabera.	

KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA	
2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMEARI BURUZKO 3/2018 DBLO	
Biscaytik Tratamendu-eragile eta harremanetarako	
Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea. Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia	
Tratamenduaren eragilea	
Pertsona kontratista izango da.	
Tratamenduaren arduraduna	
Biscaytik Fundazioaren zerbitzua jasotzen duten toki-erakundeak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.	
Datuen babeserako delegatua	
Tratamenduaren arduradun diren toki-erakunde bakoitzean eginkizun hori betetzen duten pertsonak. . Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.	
Pertsona interesdunaren eskubideak	
Interesatuak/eraginpekoak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea du, baita horiek tratatzeko mugak jartzeko edo horren aurka agertzeko ere, eta horretarako:	
Tratamenduaren arduradun diren toki-erakundeen helbideetara, fisikoak eta elektronikoak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.	
Horrez gainera, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzari erreklamazioa jartzeko.	
Tratamenduaren helburua	
Helburua da: - o URRETIK/CRM: herritarren izapideak eta espedienteak kudeatzea udal-atarietan. - o UDALIK: Ez dago datu pertsonalen tratamendurik - o DMS Dokumentu-kudeatzailea: Ez dago datu pertsonalen tratamendurik - o TURISMOA: Ez dago datu pertsonalen tratamendurik	
Datuen tratamenduaren jarduerak	
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:	
Datuak atzematea	x
Datuak grabatzea	x
Datuak egituratzea	x
Datuak aldatzea	x
Interesdunekin harremanetan jartzea	

Datuak biltegitratzea	x
Datuak ateratzea (berreskuratzea)	x
Datuak kontsultatzea	x
Datuak lagatzea / zabaltzea	
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	x
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	x
Datuak suntsitzea	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	x
Datuen aldi baterako kopiak egitea	x
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	x
Beste batzuk (zehaztu)	
Tratamenduaren zilegitasuna	
4. DBEOren 28. art. 5. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa. 6. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua.	
Datu pertsonalen kategoriak	
IDENTIFIKAZIO-DATUAK:	
NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	x
Izen-abizenak	x
Posta-helbidea	x
Telefonia	x
Sinadura	x
Nazionalitatea	x
Jaioteguna	x
Jaioterria	
Adina	
Egoera zibila	
Helbide elektronikoa	x
Sexua	x
Gizarte Segurantzako zenbakia	
Irudia (argazkiak edo bideoak)	
Soinuak (audio-grabaketak)	
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instagram profilak, besteak beste)	
Seme-alaba kopurua	
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)	
Beste batzuk (zehaztu)	
BESTE DATU MOTA BATZUK	

Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)	x
Lanbide-esperientzia -edo -historia	x
Lanbidea	x
Lanpostua edo lanbide-kategoria	x
Lizentziak edo baimenak	x
Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea	x
Jabetza edo ondasunak	x
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste)	x
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	x
Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste)	x
Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak	x
Zigor arau-hausteei buruzko datuak	x
Beste batzuk (zehaztu)	
DATUEN KATEGORIA BEREZIAK (DBEOren 9. art)	
Etnia- edo arraza-jatorria	
Iritzi politikoak	
Sinesmen erlijioso edo filosofikoak	
Sindikatu-afiliazioa	
Datu genetikoak	
Pertsona fisiko bat adiera bakarrean identifikatzera bideratutako datu biometrikoak	
Osasunari buruzko datuak	
Sexu-bizitzari edo sexu-joerei buruzko datuak	
Pertsona interesdunen kategorien deskribapena	
Herritarrak	x
Adingabeak (14 urte, DBEDBLOren 7. art)	
65 urtetik gorako pertsonak	x
Egoiliarak	x
Bezeroak	x
Hornitzaileak	x
Atxikitako pertsonak edo kideak	x

Jabeak edo errentariak	x
Ikasleak	
Legezko ordezkariak	x
Harremanetarako pertsonak	x
Eskatzaileak	x
Onuradunak	x
Langileak	x
Enplegu-eskatzaileak	x
Kargu publikoa duten pertsonak	x

Datuen jatorria

Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:

Interesdunak edo beren ordezkariak.	x
Administrazio publikoak • Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako edozein administrazio publiko • Bizkaiko Foru Aldundia (BFA)	x
Erregistro publikoak • Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako edozein administrazio publiko	
Sektore publikoko beste erakunde batzuk • Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako edozein administrazio publiko	
Beste batzuk • <i>Estatistikako Institutu Nazionala (INE)</i> • <i>Euskal Estatistika Erakundea (EUSTAT)</i>	

Datuen hartzaileak

Ez da aurreikusten datu pertsonalak lagatzeko aukera

Datuak kontserbatzeko epea

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

Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea

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

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

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