

PRESKRIPZIO TEKNIKOEN PLEGUA

HORNIDURA ETA ZERBITZUEN KONTRATUA

Prozedura irekia

Xedea: "Freshservice lizentziak berritzea eta zerbitzua ematea"

Espediente-zk.: 2026022

AURKIBIDEA

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO DEL CONTRATO - SERVICIOS REQUERIDOS	3
3.	GESTIÓN Y ALCANCE DE LAS LICENCIAS	3
4.	SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS.....	4
5.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	4
6.	REQUISITOS TÉCNICOS DE CERTIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN	4
6.1.	CERTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN	4
6.2.	CAPACITACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO DEL ADJUDICATARIO	4
6.3.	ALCANCE DE LAS CERTIFICACIONES.....	5
6.4.	VERIFICACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES	5
7.	PLAZO DE SUMINISTROS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....	6

1. SARRERA

SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentziak (aurrerantzean, "SPRI") tiketak kudeatzeko tresna korporatibo bat du, funtsezko elementua dena erakundeko erabiltzaileen, aplikazioen, prozesuen eta azpiegituren (barnekoak zein kanpokoak) laguntza-zerbitzua kudeatzeko, eta aukera ematen du laguntza-zerbitzu horren arreta zentralizatzeko eta egituratzeko, gorabeheren, kontsulten eta egindako zerbitzu-eskaeren arabera.

Ticketak kudeatzeko tresna hau kanal bakar gisa erabiltzen da, erabiltzaileen eta laguntza-zerbitzuaren arteko komunikazioaren trazabilitatea bermatuz. Era berean, eskaeren kudeaketa antolatua, haien jarraipena, lehentasunen ezarpena eta ebazpena bermatzen ditu, SPRIk arreta emateko eta zerbitzu-mailak betetzeko ezarritako dituen barne-prozeduren arabera.

Horrenbestez, plataforma funtsezko osagaia da operatibitatearen jarraitutasuna, SPRIren laguntza-zerbitzuaren kalitatea eta eskariaren kudeaketa egokia bermatzeko. Horregatik, beharrezkoa da plataforma etengabe erabilgarri egotea eta zerbitzuaren beharren nahiz bilakaeraren arabera garatzen joatea.

2. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea da gaur egun SPRIn ezarrita dagoen Freshservice Pro motako ticketen kudeaketa-soluzio baten edo soluzio baliokide baten lizentziak berritzea, bai eta haren ustiapen egokia eta bilakaera funtzionala bermatzeko beharrezkoak diren zerbitzu tekniko espezializatuak ematea ere.

Ticketing tresnari esker, laguntza-zerbitzuak artatutako eskaera mota guztiak osorik kudea daitezke, besteak beste:

- Zerbitzuko akatsen edo etenduren inguruko gorabehera teknikoak.
- Aplikazio, sistema edo zerbitzu korporatiboen erabilerarekin lotutako kontsultak.
- Altei, aldaketei, sarbideei edo eskaera funtzionalei lotutako zerbitzu-eskaerak.

Ticketing-tresnari esker, laguntza-zerbitzuak artatutako eskaera mota guztiak osorik kudea daitezke, besteak beste, gorabehera teknikoak, kontsulta funtzionalak eta sarbideekin, alteen edo zerbitzu-aldaketekin lotutako zerbitzu-eskaerak.

Kontratuaren helburua da euskarri-zerbitzuaren jarraitutasuna bermatzea, eskaerak behar bezala kudeatzen direla ziurtatzea eta SPRIren behar operatiboen bilakaerara arin egokitzeke plataforma bat izatea.

2.1 Hornidura: Lizentzien kudeaketa eta irismena

Ticketing-soluzioak eskabideen kudeaketa zentralizatua ahalbidetu beharko du, eta, horretarako, tiketak erregistratzeko, kategorizatzeko, lehenesteko, esleitzeko eta haien jarraipena egiteko funtzioak eman beharko ditu, haien bizi-ziklo osoan.

Kontratuak, **gutxienez, 25 erabiltzaile-lizentzia aurreikusten ditu. Lizentzia horiek 40 lizentziaraino luzatu ahal izango dira kontratua indarrean dagoen bitartean**, laguntza-zerbitzuaren benetako beharren arabera.

Lizentzien kopurua kontratuaren indarraldiko edozein unetan handitu ahal izango da, lehen urtean barne, berariazko klausula administratiboen pleguan ezarritakoaren arabera, betiere eskaintako prezioei eutsiz.

2.2 Zerbitzuak: Teknikari espezializatuak

Kontratuan, zerbitzu tekniko espezializatuak ematen dira, ticketing-tresnaren konfiguraziora, egokitzapenera eta bilakaera funtzionalera bideratuak, tresna hori SPRIren laguntza-zerbitzuaren prozesu eta beharretara egokitzeko.

Tresnak laguntza eraginkortasunez kudeatzeko aukera eman beharko du, arreta-eredu mailakatu baten bidez, eta erraztasunak eman beharko ditu tiketak lehen laguntza-mailatik bigarren mailara igotzeko, eskaeraren konplexutasunak hala eskatzen duenean.

Eskalatze-eredu horri esker, baliabide teknikoak egoki esleituko dira, ebazpen-denborak optimizatuko dira, egindako jardueren trazabilitatea hobetuko da eta euskarri-mailen arteko koordinazio egokia ziurtatuko da.

Kontratu honen xede diren zerbitzu teknikoak eskariaren arabera emango dira, eta **urtean 50 ordu inguruko dedikazioa** aurreikusten da norberaren lanak egiteko. Hala ere, adierazitako ordu kopurua gutxi gorabeherakoa baino ez da, eta behar adina ordu eskatu ahal izango dira, esleitutako aurrekontuaren gehienezko mugaraino.

Zerbitzu horiek, besteak beste, lan-fluxuak definitzeko, administrazio-lanetarako, eskalatuaren parametrizaziorako, doikuntza funtzionaltarako, txostenetarako, aginte-tauletarako eta plataformaren etengabeko hobekuntzak egiteko erabiliko dira.

3. INFORMAZIOAREN SEGURTASUNA

Kontratistak eta fabrikatzaileak ISO/IEC 27001 ziurtagiria izan beharko dute, eta ENS ziurtagiria duen cloud azpiegituraren gainean hedatzen da, ALTA kategorian.

4. EGIAZTATZEKO ETA GAIKUNTZAKO BALDINTZA TEKNIKOAK

4.1 Soluzioaren ziurtagiria

Kontratuaren xede den soluzioa nahitaez **Freshservice Platinum (Enterprise)** modalitatean eman beharko da, eta modalitate hori produktuaren funtzionaltasun, administrazio-gaitasun eta laguntza-maila gorenari dagokio.

Ez da onartuko Freshservice plataformaren beheragoko modalitateetan oinarritutako soluziorik.

4.2 Esleipendunaren talde teknikoaren gaikuntza

Kontratazio honen xede diren zerbitzuak behar bezala emateko, erakunde esleipendunak honako talde profesional hau izan beharko du gutxienez:

- Lantaldea gutxienez hiru (3) profilek osatuko dute. Hala ere, profil gehigarriak proposatu ahal izango dira eta, hala badagokio, balorazio positiboa jasoko dute.

Lantalde teknikoko kide guztiek Freshservice plataforman egiaztatutako ezagutzak izan beharko dituzte, kontratuaren indarraldi osoan soluzioaren administrazio, bilakaera eta laguntza egokia bermatzeko adinakoa.

- **Zerbitzua** emateko izendatutako talde teknikoko kide bakoitzak gutxienez **Freshservice produktuaren ziurtagiri ofizial** bat izan beharko du, **Freshworks University**k emana, eta gutxienez 3 urteko esperientzia izan beharko du dagokion ziurtagiriari lotutako lanetan. Lan horien artean daude, besteak beste, honako hauek:
 - *Freshservice Product Expert (Administrators)*
 - *Freshservice Expert*
 - *Freshservice Implementation Specialist*

edo indarrean dauden ziurtagiri ofizial baliokideak, Freshservice plataformaren konfigurazioan, administrazioan, automatizazioan eta bilakaeran esperientzia dutela egiaztatzen dutenak.

4.3 Ziurtagirien irismena

Freshservice Platinum (Enterprise) modalitatea produktuaren edizio bat da, eta ez ziurtagiri profesional indibidual bat.

Eskatutako ziurtagiri teknikoek egiaztatzen dute teknikariak gai direla Freshservice tresna erabiltzeko eta ITILekin lerrokatutako zerbitzuak kudeatzeko jardunbide egokiak aplikatzeko.

4.4. Ziurtagiriak egiaztatzea

Kontratua gauzatzen den bitartean, SPRIk esleipendunari eskatu ahal izango dio atxikitako teknikariek adierazitako ziurtagiriak edo baliokideak mantentzen dituztela egiaztatzeko, bai eta esleitutako lantaldeko kideak ordeztzeko ere, Preskripzio Teknikoen Plegu honetan ezarritako baldintzak betetzen ez direnean.

4.5 Baldintza orokorrak

Zerbitzuaren prestaziorako izendatutako langileak kontratistaren mende egongo dira soilik, eta hark izango ditu enplegatzaileari dagozkion eskubideak eta betebeharrak. Horretarako, enpresa kontratistak betebeharrak hauek onartuko ditu:

- a) Kontratista izango den erakundeari dagokio soilik kontratua gauzatzeko izendatutako lantaldeko langileak hautatzea, betiere plegu honetako hurrengo klausulan eskatzen diren titulazio- eta esperientzia-baldintzak betetzen badituzte. Edonola ere, SPRIk baldintza horiek betetzen direla egiaztatu ahal izango du.
- b) Kontratistak lantaldearen egonkortasuna bermatuko du eta aldaketak puntualak eta justifikatutako arrazoiengatik izatea, zerbitzuaren funtzionamendu egokia ez aldatzeko (ordezkatzea justifikatzen duten arrazoiak daudenean). Halaber, halakorik egin behar izanez gero, SPRIri jakinarazi beharko zaio uneoro eta hark onartu beharko du, plegu honetako 5.2. atalean ezarritakoa betez.

- c) Kontratatistak bere gain hartzen du kontratua gauzatzeaz arduratzen den lantaldeko langileen gainean enpresa orok duen zuzendaritza-ahalmena modu erreal, eraginkor eta jarraituan erabiltzeko betebeharra. Zehazki, soldatak negoziatu eta ordainduko ditu, langileei baimenak, lizentziak eta oporrak eman, ordezkapenak zehaztu absentsia edo baja kasuetan, Gizarte Segurantzako lege-betebeharrak bete, kotizazioak eta prestazioak ordaindu hala dagokionean, laneko arriskuen prebentzioaren arloko lege-betebeharrak bete, diziplinazko ahala gauzatu, baita enpleguaren eta enplegatzailearen arteko kontratuzko harremanetik eratorritako eskubideak eta betebeharrak ere.
- d) Bermatu beharko da atxikitako langileen jardueraren garapena ez dela mugatzen pleguetan kontratuaren xede gisa ezarritako jardueraren funtzioetara.
- e) Kontratatistak gutxienez kontratuaren koordinatzaile edo arduradun bat izendatu beharko du, bere plantillakoa, eta betebeharrak hauek izango ditu, besteak beste:
 - Erakunde kontratistaren hizketakidea izango da SPRIren aurrean, kontratistaren eta kontratura atxikitako langileen arteko komunikazioa bideratuz alde batetik, eta SPRI Taldearen eta langileen artekoa bestetik, kontratuaren exekuziotik eratorritako kontu guztietarako.
 - Kontratazio honen xede den zerbitzuaren eskura jarritako pertsonak SPRIren lantokiren batean dauden bitartean, horiek SPRIren segurtasun-arauak betetzen dituztela eta zerbitzuaren esleipendun suertatzen den erakundeko langile gisa identifikatuko dituen bereizgarriak dituztela bermatu beharko du. Erakunde kontratatistak klausula honen arabera bere gain hartutako betebeharrak ez betetzearen ondorioz, SPRI kondenatzen bada enpresa kontratatistarekiko izaera solidarioa duten zenbatekoak ordaintzera, enpresa kontratatistari jasanaraziko zaio ordaindutako zenbatekoa, eta, horretarako, SPRIk beretzat gordeko du ordaindutako zenbateko guztiak berreskuratu arte egokiak eta komenigarriak diren edozein akzio administratibo edo judizial.

5. HORNITZEKO EPEA ETA ZERBITZUAREN JARRAIPENA

Lizentziak indarraldia amaitu baino lehen hornitu eta berritu beharko dira. SPRIk ezin izango du, inola ere, kontratatutako lizentziarik gabe edo indarraldia amaitzeagatik lehendik dauden lizentzien estaldurarik gabe geratu, eta esleipendunaren betebeharra izango da zerbitzuaren jarraipena une oro bermatzea.