



PRESKIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

“LIZENTZIA BERRITZEA, MANTENTZE-LANAK EGITEA, ERABILTZAILE BERRIAK KONFIGURATZEA ETA GAUR
EGUNGO IRTENBIDERAKO FUNTZIOAK SORTZEA, BBUPren BARNE-BALIABIDEETARA URRUNEKO SARBIDE
SEGURUA IZATEKO”

Aurkibidea

1- KONTRATUAREN XEDEA	3
2- KONTRATUAREN IRISMENA	4
2.1- Erabiltzaileen lizentzien kopurua handitzea.....	4
2.2- Egungo lizentziamendu-eredua funtzio gehiago dituen goragoko eredu batera eguneratzea	4
2.3- Lizentzia berriak sartutako funtzio berriak konfiguratzea	4
2.4- Mantentze-lanak eta laguntza	5
2.5- Laguntza tekniko espezializatua.	7
2.6- BBUPren monitorizatzeko sistemetan sartzea	7
2.7- Dokumentuak.....	8
2.8- Beste gogoeta batzuk	9
3- KONTRATUAREN EZAUGARRI OROKORRAK	11
3.1- Horniketaren baldintza orokorrak	11
3.2- Zerbitzuaren ohiko ordutegia, lantokia eta joan-etorriak	12
3.3.- Zerbitzu-mailako akordioak (ZMA/SLA)	13
3.4- Proiektua gauzatzeko laguntza teknikoko zerbitzua kontrolatzea eta jarraipena egitea	14
3.5- Mantentze-lanen eta laguntzaren zerbitzuaren kontrola eta jarraipena	14
3.6- Laguntza tekniko espezializatuko zerbitzua/orduen poltsa kontrolatzea eta jarraipena egitea	17
3.7- Partzuergoaren ekarpenak	18
4- KONFIDENTZIALTASUN- ETA ZIBERSEGURTASUN-KONPROMISOA	19
4.1- Gobernantza	19
4.2- Konfidentzialtasun-betebeharra	19
4.3- Segurtasuna giza baliabidean	19
4.4- Ikuskaritza eta betetze-maila.....	19
4.5- Aktiboak eta informazioa babestea	20
4.6- Gorabehera eta sarbideen kudeaketa.....	20



4.7- Segurtasuna sistemetan, sareetan eta aplikazioetan	21
4.8- Segurtasuna konfiguratzean	21
4.9- Negozioaren jarraitutasuna	22
4.10- Gorabeherak kudeatzea.....	22
4.11- Datu-zentroen kokapena eta kudeaketa	22
5- LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIOA.....	23



1- KONTRATUAREN XEDEA

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak (aurrerantzean, BBUP) bere baliabide korporatiboetara urrutitik sartzeko irtenbide segurua du gaur egun, eta, horretarako, hainbat mugarri jorratu nahi ditu. Hauek dira, besteak beste, agiri honen helburuak:

- Erabiltzaileen lizentzien kopurua handitzea.
- Egungo lizentziamendu-eredua funtzio gehiago dituen goragoko eredu batera eguneratzea.
- Lizentzia berriak sartutako funtzio berriak konfiguratzeko.
- Mantentze-lanak eta laguntza.
- Laguntza tekniko espezializatua.
- BBUPren monitorizatzeko sistemetan sartzea.
- Dokumentuak.

Fabrikatzailearen eta lizitatzzailearen ekipo, software, lizentzia eta mantentze-lan/laguntza orok indarrean egon behar du kontratuak irauten duen bitartean.



2- KONTRATUAREN IRISMENA

Proiektua “giltza eskura” gisa hartzen da, eta kontratistak ekipo eta lizentzien funtzionamendu egokirako beharrezkoak diren lan eta hornidura guztiak egingo ditu, behar den konfigurazioarekin, eta [dokumentu honen 1. apartatuan](#) adierazitako puntu guztiak beteko ditu, gutxienez.

Behar izanez gero, ekipo, software eta lizentzia berri guztiak instalatu eta konfiguratu behar dira, BBUPren gainerako sarea eta azpiegitura kontuan hartuta. Horrek esan nahi du sarea osorik hartu behar dela (kontratu honetan hornitzen ez diren ekipoak barne), baita hura konfiguratu ere (VLAN, politikak, netflow, SMNP, STP erredundantzia, monitorizazioa eta abar), instalatutako ekipo, software edo lizentzia berriekin funtziona dezan eta haiekin bateragarria izan dadin, BBUPren zehaztapen, irizpide eta beharren arabera.

Enpresa lizitatzailerak berariaz adierazi eta baloratu behar dute eskaintzan adierazitako preskripzioen arabera behar bezala funtzionatzeko beharrezkotzat jotzen duten elementu oro, BBUPk agiri honetan berariaz aipatu ez dituenak barne.

Lizitatzaileraren eskaintza teknikoan, azken puntuan, eskaintza ekonomikoan emango den laburpen-taula bera agertu beharko da nahitaez, eta bertan zehaztuko dira eskaintako ekipoak, lizentziak, softwarea, mantentze-lanak... dagozkien erreferentzia, deskribapen eta ale kopuruekin, baina zenbateko ekonomikorik sartu gabe.

Proiektuan sartzen dira horniketa, konfiguratzea, eguneratzea, mantentze-lanak, dokumentuak eta proiektuari dagozkion ekipamendu eta sistemen laguntza teknikoa. Jarraian, [dokumentu honen 1. apartatuan](#) deskribatutako fase, zeregin eta mugarrietan kontuan hartu beharreko ohar orokor garrantzitsuak zehazten dira.

2.1- Erabiltzaileen lizentzien kopurua handitzea

Baliabide korporatiboetarako urruneko sarbidearen irtenbide seguruak 200 erabiltzailerentzako lizentziak ditu gaur egun, eta erabiltzaile korporatibo batzuei eta BBUPren azpiegiturara urrunetik konektatzen diren kanpoko enpresei ematen die zerbitzua.

Agiri honen bidez, erabiltzaileen guztizko kopurua handitu nahi da, egungo irtenbideak funtziona dezan 500 erabiltzaile bakar konektatuta daudela. Uste da kopuru hori nahikoa dela BBUPren urruneko konexio guztiei zerbitzua emateko, eta kontuan hartu behar da, halaber, balitekeela konexio gehiago egitea kontratua indarrean dagoen bitartean.

2.2- Egungo lizentziamendu-eredua funtzio gehiago dituen goragoko eredu batera eguneratzea

BBUPren gaur egungo urruneko sarbidearen irtenbide seguruak oinarritzko lizentzia bat du, eta bertan ez dira sartzen zenbait funtzio, hala nola:

- URL iragazketa aurreratua (Advanced URL filtering)
- Erabiltzailearen ikusgaitasuna muturretik muturrera (ADEM)
- Segurtasuna SaaS aplikazioetan

Lizentzia berriak egungoek dakartzaten oinarritzko funtzioekin eskuratu beharko dira, aurrez aipatutako aurreratuekin batera, gutxienez.

2.3- Lizentzia berriak sartutako funtzio berriak konfiguratzea

Lizentziak zabaltu ondoren eta BBUPren teknikarien taldeak edo migrazio horrekin batera egin beharreko erabiltzaile-migrazioa amaitu ondoren, enpresa lizitatzailerak eginkizun hauek bete behar ditu:

1. BBUPren urruneko sarbide seguruaren uneko konfigurazioa ikuskatzea, hobekuntzak egiteko aukerarekin; SENren eta/edo CPSTICren jardunbide egokien konfigurazio-gidak betetzea eta lizentzia



berriarekin ([Egungo lizentziamendu-eredua funtzio gehiago dituen goragoko eredu batera eguneratzea](#)) eskuratutako funtzio berri bakoitza BBUPren kasuistika espezifikoa nola aplikatu azaltzen duten gomendioak aztertzea.

2. Emandako ikuskapenaren dokumentuan BBUPren arduradunek ezarri beharreko funtzioen ezarpena baliozkotzea.
3. Migrazio-plana eta funtzio berri bakoitza ezartzeko probak, BBUPren arduradunek baliozkoak.
4. Ezarpena eta ondorengo laguntza, sor daitezkeen arazo puntualak eta konexio-akatsak konpontzeko

2.4- Mantentze-lanak eta laguntza

Mantentze-lanak edo laguntza gauzatzeko, gutxienez zerbitzu bat behar da. Zerbitzu horrek honako hauek barne hartuko ditu:

- Integratzaileak matxurak konpontzea, in situ edo urrutitik, eguneko 24 orduetan, urteko edozein egunetan (24x7), kontratuak irauten duen bitartean.
- Fabrikatzailearen 24x7 mantentze-zerbitzua kontratuak irauten duen bitartean.

Kontratua indarrean dagoen bitartean, bai fabrikatzaileek bai lizitatzzaileek eskainitako hardware- eta software-osagai eta lizentzia guztiei lotutako laguntza eman beharko dute, aurrez adierazitako baldintzetan.

Mantentze-lanak fabrikatzailearekin kontratatzean, BBUPk fabrikatzailearen laguntzarako webgunera sartzeko aukera izango du, besteak beste:

- iraungitze-datekin kontratatutako ekipamenduaren eta lizentzien datu-baseak kontsultatzeko,
- fabrikatzaileari izandako gorabeherak zuzenean jakinarazteko eta RMAk (salgaiak itzultzeko baimena) eskatzeko,
- softwarea deskargatzeko,
- integratzaileak irekitako kasuen egoerari buruz kontsulta egiteko.

Oro har, eta ez bada kontrakoa zehazten abian jartzeko bileran:

- **Ekipamendu berriaren kasuan, mantentze-lanak eta lizentziak martxan jartzen diren egun berean aktibatu behar dira, BBUPk berariaz besterik eskatu ez badu edo teknikoki besterik justifikatu ez bada,** proiektuari ekiteko bileran adostutako epeen arabera eta lizitatzzaileak eskaintzan adierazitakoaren arabera. Epe horiek atzeratuz gero edo bete gabe utziz gero, proiektu honen administrazio-agirian jasotako zigorrak aplika daitezke, baita kontratua bertan behera utzi ere.
- **Mantentze-lanen eta lizentzien luzapenetan, kontratua sinatu eta gehienez ere astebeteko epea hartuko da kontuan,** ekipoetan aktibo egon daitezen, betiere, produkzioan dauden ekipoen mantentze-lanen eta lizentzien iraungitze-epeak kontuan hartuta.
- Gerta liteke, BBUPk eskatuta, mantentze-lan eta lizentzia horien erosketa-eskaera abiarazi dela egiaztatzen duten dokumentuak edo fabrikatzailearen jakinarazpen ofiziala entregatu behar izatea. Epe hori atzeratuz gero edo bete gabe utziz gero, proiektu honen administrazio-agirian jasotako zigorrak aplika daitezke, baita kontratua bertan behera utzi ere.

Goian aipatutakoa osatzeko, adjudikaziodunak eskakizun orokor hauek bete beharko ditu:

- Espediente honen xede den ekipamendu berriaren berme-aldia hardwarearen eta softwarearen kontratuak irauten duen bitartean luzatuko da, ekipoak ekoizten hasten diren egunetik hasita.
- Berritu behar diren kasuetan, integratzaileak eta fabrikatzaileak egungo ekipoen mantentze-lanak egin eta laguntza eman behar dute, hornitu beharreko ekipo berrien baldintza beretan, ekipo horiek ordezkatzen dituztenak erabat prest egon arte, eta produkzioan zerbitzua eman arte.

Oro har, mantentze-lanek barne hartzen dute hardware eta softwareari lotutako laguntza, lizentziak berritzea eta matxuren, funtzionamendu txarraren edo ahulezien ondoriozko gorabeherak konpontzeko enpresak



emandako laguntza, instalatutako ekipamendua berritzen denetik edo, ekipamendu berria izanez gero, martxan jartzen denetik aurrera. Gainera, eskaintzak izan behar ditu eskatutako prestazio guztiak dituzten ekipoei behar bezala funtzionatzeko behar diren hardware- eta software-lizentzia guztiak.

Hala dagokionean, kontratuaren enpresa adjudikazioduna arduratuko da RMAk ekoizlearekin sortu eta administratzeaz, materiala biltzeaz eta abarrez. Sor daitezkeen gastu guztiez arduratu behar du, BBUPri batere kosturik eragin gabe. Aipatutako horrek barne hartzen ditu kasuak irekitzeko eta haien jarraipena egiteko, laguntza-probak egiteko, informazioa laguntza-zerbitzura bidaltzeko eta fabrikatzailearekin irekitako kasuen txostenak egiteko egin beharreko kudeaketa-lanak.

Eskaintza honen mantentze-lanak irauten duten bitartean, **kontratutako enpresaren ardura izango da softwarea eguneratzea, BBUPk gastu gehigarriak izan gabe. Ez du axola bertsioaren eguneraketan “MAJOR” edo “MINOR” jauziak sartzen diren, eta, hala dagokionean, erabiltzaileen azken gailuetan instalatutako bezero-softwarea ere sartzen da, arrazoi hauengatik:**

- ekipoi gaizki funtzionatzea, bertsioaren ondorioz
- egungo software-bertsioen bug-ak, BBUPren kasuistika jakin bati eragiten diotenak
- fabrikatzaileak ekoizpen-bertsioetan onartutako segurtasun-ahultasunak, BBUPren ahultasunaren eta egoera jakin batean eragiten dion kaltearen kritikotasuna aztertu ondoren
 - *Ahultasuna kritiko gisa sailkatzen bada edo BBUPren egoera jakin bati modu larrian eragiten badiu, bertsioa eguneratzeko eskatu ahal izango da gehienez ere egun bateko epean.*
- softwarea laster iraungitzea, fabrikatzaileak (EoS) onartzen ez duelako

Eguneratze horiek erabiltzaileen ohiko lana oztopa badezakete, lanalditik kanpo egin behar dira, eta, gainera, egoitzan bertan egin behar dira, azkar esku hartzeko arazoren bat izanez gero, eta alde batera utzita eguneratze-mota firmwarearen bertsio edo berrikuspen handiago edo txikiago bati buruzkoa den. Dena enpresa adjudikaziodunaren mantentze- eta laguntza-kontratuan sartuta egon behar da, eta horrek ez dio kostu gehigarriak ekarriko BBUPri.

Halaber, proiektuaren ekipo edo softwarearen bat eguneratzeak, bertsioen arteko bateragarritasuna dela eta, BBUPren beste edozein ekipo eguneratzeko beharra sortzen badu, ekipo horiek ere eguneratu egin behar ditu agiriaren adjudikaziodunak, eta BBUPk ez du gastu gehigarriak izango.

Amaitzeko, mantentze-lanekin lotutako funtsezko beste alderdi batzuk hartu behar dira kontuan, eta enpresa eskaintzaileak emango duen zerbitzuan jaso behar dira.

2.4.1- Prebentziozko mantentze-lanak

Enpresa lizitatzailerak egin beharreko mantentze-lan horien helburua da proiektuaren xede diren ekipamenduaren, softwarearen, lizentziaren eta ekipoen konfigurazioaren egoera urtero berrikustea.

Enpresa eskaintzaileak mantentze-lan horiei buruzko txosten bat egin behar du urtero. Besteak beste, alderdi hauek jaso behar ditu:

- Proiektuaren xede diren ekipoen, softwarearen eta lizentzien egoera, honako hauek detektatzeko: akatsak, funtzionamendu okerra eta/edo bertsio zaharkituak, laguntzarik gabe daudenak edo izan daitezkeen bug-ak/ahuleziak.
- Konfigurazioen azterketa eta egoera.
- Hobekuntza-proposamenak, garbiketa eta egin daitezkeen automatizazioak.

2.4.2- Mantentze-lan zuzentzaileak

Ekipoen edo konfigurazioen funtzionamendu okerraren ondoriozko gorabeherak edo akatsak konpontzeko kontratatu beharreko laguntza-mota. Zerbitzua honela emango da:



- Kontratataren langileek BBUPren teknikarien, BBUPk baimendutako kanpoko enpresen edo BBUPk administratutako akatsak eta erroreak detektatzeko tresna automatizatuen abisua jasoko dute telefonoz, posta elektronikoz edo webgunearen gorabeheren tiket-tresnan eskaera bat sortuta.
- Enpresa kontratataren langileek zuzenketak, fabrikatzailearekiko kudeaketa eta arazoa konpontzeko behar diren probak egingo dituzte, urrutitik konektatuta edo BBUPren instalazioetara joanda, jakinarazitako gertakariaren kasuaren eta larritasunaren arabera.
- Enpresa kontratataren langileek konpontzeko egin beharreko ekintza guztiak, kontrakorik adierazi ezean, BBUPren teknikariek edo baimendutako kanpoko enpresek onetsi behar dituzte aldez aurretik.
- Azkenik, enpresa kontratatik aldaketak dokumentatuko ditu, eta gorabeheraren ebazpenaren eta egindako aldaketen berri emango du.

Mantentze-lan horiek ezin zaizkio orduen poltsari egotzi, eta kontratataren eskaintzan jasota egon behar dute.

2.4.3- Ekipoen urteko bertsioa eguneratzea

Eskaintza honek aipatzen dituen bertsioak eta softwarea segurtasun-funtzioen eta prestazioen ikuspegitik eguneratuta egon daitezen, BBUPk bertsioen URTEKO eguneraketa eskatzeko eskubidea du, hala dagokion kasuetan. Bertsio hori enpresa kontratistarekin eta fabrikatzailearekin adostu behar da, eta, hala dagokionean, azken erabiltzaileen azken gailuetan instalatutako software bezeroa adierazi behar da.

Bertsioen urteko eguneratze-mota horrek ez dio gainkosturik ekarriko BBUPri, eta ezin zaio orduen poltsari egotzi. Mantentze-lan gisa jaso behar du kontratatik eskaintzan.

2.5- Laguntza tekniko espezializatua.

2.5.1- Fabrikatzailea

Halaber, proiektuak irauten duen bitartean, fabrikatzailearen aholkularitza eta jarraipena izan behar ditu. Bertan, ekipoen hobekuntza, gomendio eta bilakaera posibleak, lizentziak, funtzioak eta konfigurazioak jaso behar dira, BBUPren kasu zehatzetarako. Urtean bilera bat edo bi egin behar dira, gutxienez, teknologiaren jarraipena eta bilakaera egiteko.

2.6- BBUPren monitorizatzeko sistemetan sartzea

BBUPk SYSLOG eta SNMP protokoloetan oinarritutako bi monitorizazio-sistema nagusi ditu. Enpresa lizitatzailerak kontuan hartu beharko du, bere eskaintzan, agiri honetan aipatzen diren ekipoen, bertsioen edo lizentzien monitorizazioa bi sistemetan sartzeko eta/edo egokitze behar den laguntza teknikoa.

2.6.1- Log-ak kudeatzeko zerbitzari zentralizatua

BBUPk log-zerbitzari zentralizatu bat du bere ekipo guztietarako, eta, batez ere, honetarako erabiltzen da:

- Log-ak modu zentralizatuan gorde eta kontsultatzeko.
- Alarma-gertaeren mezu elektronikoak sortzeko, log bereizgarriak jasotzean.
- Bildutako log-ekin txostenak egiteko.

Enpresa lizitatzailerak BBUPren log-en zerbitzari zentralizatuan sartu eta egokitu behar ditu agiri honetan aipatzen diren ekipoak, bertsioak edo lizentziak, eta hauek proposatu eta konfiguratu behar ditu:

- Alarma-gertaeren mezuak log adierazgarrienak jasotzean.
- Bildutako log bereizgarrienekin txostenak egitea.



Bateraezintasunik badago agiri honetan aipatzen diren ekipoen, bertsioen edo lizentzien eta BBUPren log-en zerbitzari zentralizatuaren artean, enpresa lizitatzailerak irtenbide bateragarri bat eskaini eta konfiguratu beharko du log-ak kontsultatzeko, gertaeren mezuak sortzeko eta txosten esanguratsuak egiteko.

2.6.2- SNMP monitorizazio-zerbitzari zentralizatua

BBUPk ICMP eta SNMP bidezko monitorizaziorako barne-zerbitzari bat ere badu. Zerbitzari horrek bere ekipo guztiak aztertzen ditu (polling), honetarako:

- Beren egoera zein den jakiteko.
- Alarma-gertaeren mezu elektronikoak sortzea akats eta/edo hutsegite bat gertatuz gero BBUPren tiket-tresnan izan daitezkeen akatsak eta/edo gorabeherak jasotzean.

Enpresa lizitatzailerak agiri honetan aipatzen diren ekipoen, bertsioak edo lizentziak BBUPren SNMP monitorizazio-zerbitzari zentralizatuan sartu eta egokitu beharko ditu, eta hauek proposatu eta konfiguratu:

- Monitorizatu beharreko ohiko aldagaiak.
- Aldagai bakoitzaren monitorizazio-atalaseak, WARNING eta CRITICAL balioak zehaztuta.

2.7- Dokumentuak

Oro har, hauek dira proiektua gauzatzean entregatu beharreko dokumentuak:

- BBUPren lan-arrikuak prebenitzeko zerbitzuek eskatutako dokumentuak.
- Proiektuaren fase, zeregin eta mugari guztien plangintza zehatza, baita horietako bakoitzerako kalkulaturako datak ere.
- Ekipamendu berriaren inbentarioa eta instalatu beharreko lizentziak, BBUPk zehaztutako formatuan. BBUPk emandako etiketen arabera identifikazioa. Dokumentu horiek Excel formatu espezifikoan entregatu behar dira (BBUPren langileek adieraziko dute), eta elementu bakoitzaren laguntzaren amaiera-data ere adierazi behar da, lizentziak, transceiver-ak, iturriak eta BBUPk proiektuaren ezaugarrien arabera zehaztu beharreko beste ezaugarri batzuk barne.
- Egungo arkitekturaren eta konfigurazioaren inguruko iradokizun, proposamen eta hobekuntzen dokumentua, hala badagokio.
- Migrazioan egin beharreko faseen goi- eta behe-mailako plan xehatuak (HLD eta LLD), bereziki zehaztuta migrazioan beharrezkoak diren etenaldietan egin beharreko ekintzak eta iraupena, hala badagokio.
- Sare- eta segurtasun-diagramak eta -eskemak VISIO formatuan edo formatu bateragarrian, hala badagokio.
- Migrazio-plana eta/edo martxan jartzeko plana, egin beharreko urratsak eta martxan jartzeko egin daitezkeen etenaldiak zehaztu behar dira.
 - Dokumentu horretan, behar bezala zehaztu behar dira irtenbidea martxan jartzeko eta migratzeko egin beharreko urratsak, eta bereziki azpimarratu behar dira etenaldien bat eragin dezaketen urratsak eta haien iraupena.
 - Hala dagokionean, instalazio bakoitzeko dokumentu bat entregatu behar da, eta BBUPk onartu behar du martxan jarri aurretik.
- Proba- eta baliozkotze-plan espezifikoak, migrazioaren eta/edo martxan jartzearen aurretik eta ondoren lortutako balioekin osatu beharrekoak, bereziki irtenbidearen erredundantzia-probak zehaztuta.
- Azken erabiltzailearentzako erabilera-eskuliburuak.



- Produkzioan abiaraztea baliozkotzeko dokumentuak; besteak beste, hauek:
 - Enpresa integratzailearekin gorabeherei lotutako prozesuak hasteko eskuliburuak, harremanetarako metodoak eta gorabeherei lotutako prozesuak hasteko moduak jasotzen dituztenak
 - Fabrikatzailearekin gorabeherei lotutako prozesuak hasteko eskuliburuak, harremanetarako metodoak eta gorabeherei lotutako prozesuak hasteko moduak jasotzen dituztenak
 - Troubleshooting-eko oinarritzko komandoak dituzten eskuliburuak, etorkizunean ekipoen mantentze-lanak eta konfigurazioa egiteko, ekintza eta gorabeherarik ohikoenak zehaztuta.
 - Ekipoaren RMA prozedura, hardwareari, lizentziei eta mantentze-kontratuei lotuta.
 - Bertsioak deskargatzeko prozedura, ekipoetako lizentziak eta eguneratze- eta babeskopia-prozedura, BBUPren kasu espezifikoetarako, kontuan izanik log-ak biltzeko, kudeatzeko eta administratzeko sistema zentralak.
 - Mantentze-lanetarako gomendioak, ekipoetan instalatutako softwarearen bertsioak, laguntza-prozedurekin lotutako eskuliburuak, dokumentuak eta abar.
 - Emandako software, programa eta lizentzia guztien jatorrizko dokumentuak, ordainagiriak eta haiek instalatzeko eskuliburuak.
 - Kontratataren iritziz kudeatzeko eta mantentzeko beharrezkoak diren gainerako dokumentu guztiak.
- Proiektuarekin zerikusia izan dezakeen beste edozein dokumentu eta/edo eskema, BBUPk eskatutako formatuan.

Egin beharreko dokumentu horiek guztiak eskaintzan sartu beharko dira, eta ezin izango zaizkio orduen poltsari egotzi. Halaber, jatorrizko diseinu-formatuan eta PDF formatuan entregatu behar dira, hala, dagozkion edizio-programak erabilia editatu edo aldatu ahal izango dira beti.

Ahal dela, DIN-A4 formatuan egin behar dira dokumentuak, taulak, kalkuluak eta abar. Microsoft Office erabiliko da euskarri informatiko gisa.

Dokumentu guztiak gaztelaniaz entregatuko dira. Katalogoetarako ingelesa onartuko da.

Dokumentu horiek guztiak proiektuaren faseetan emandako zehaztapen eta estandarren arabera egin behar dira.

Programa eta segurtasun-kopia guztiak BILBAO BIZKAIA UR PARTZUERGOAREN jabetzakoak izango dira ondorio guztietarako.

OHARRA: Ingeniaritza-fasean egindako eta onetsitako dokumentu guztiak eguneratu egin behar dira, abian jartzean izandako aldaketekin, entregatu beharreko “As built” dokumentuak egiteko, eta proiektuaren dokumentuen irismenean sartu behar dira.

2.8- Beste gogoeta batzuk

Segurtasun Eskema Nazionalean (SEN) ezarritako segurtasun-printzipioen arabera, eta informazio-sistemen osotasuna, konfidentzialtasuna eta erabilgarritasuna babesteko asmoz, Preskripzio tekniko partikularren agiri honetan ez da emango hardware-ekipamenduei, software-bertsioei, lizentziei, konfigurazio teknikoei edo BBUPk bereziki babestutako beste edozeri buruzko informazio espezifikorik.

Hala ere, **eskaintzak behar bezala prestatzeko informazio hori behar duten enpresa lizitatzailleek informazio hori banaka eskatu ahal izango dute, kontsultak egiteko gaitutako epean.** Ematen den informazioa konfidentziala izango da, eta baliteke hura eskuratzeko kontrol-neurri osagarriak hartu behar izatea. Enpresa



lizitatzailleek segurtasun-printzipioen eta informazioa babesteko indarrean dagoen araudiaren arabeko tratamendua bermatu behar dute.

Nolanahi ere, BBUPk bermatuko du lizitatzailleen arteko tratu-berdintasunaren, diskriminaziorik ezaren eta gardentasunaren printzipioak betetzen direla, kontratazio publikoaren arloan indarrean den araudiaren arabera.

Proposatutako sistema guztiek aukera eman behar dute BBUPren egungo arkitekturan integratzeko eta zerbitzua emateko, eta, hala dagokionean, eskainitako hardware-elementuek guztiz bateragarriak izan behar dute BBUPren egungo sistemen arkitekturarekin, hardwarearekin eta softwarearekin. Adjudikaziodunaren ardura izango da eskaera hori betetzeko behar diren produktuen egokitzapen, konfigurazio eta parametrizazio guztiak egitea.

Lizitatzailleak eskaintzan sartzen dituen ekipo guztiek guztiz bateragarriak izan behar dute, bai elkarren artean, bai BBUPren sareetan erabilgarri dagoen ekipamenduarekin.

Proiektua "giltza eskura" gisa hartzen da, eta kontratistak ekipoek behar bezala funtzionatzeko beharrezkoak diren lan eta hornidura guztiak egingo ditu, behar diren konfigurazio eta programazioarekin.

Kontratistak lanak egiteko aurreikuspenaren plan xehatua entregatu beharko du, eta erabiltzaileen ohiko lana oztopatu gabe egin beharko dira. Beraz, zerbitzua etetea eragiten duen lan oro lanalditik kanpo egin behar da, eta enpresa lizitatzailleak egindako eskaintzan jasota egon behar du, BBUPri kostu gehigarriak eragin gabe.

Enpresa adjudikaziodunak fabrikatzailearekin batera lan egin beharko du irtenbidea instalatzeko garaian, tresna analizatu, diseinatu, instalatu eta konfiguratzeke lan bateratuak egiteko.

Eskainitako ekipo guztiek berriak eta fabrikatzailearen jatorrizkoak izan behar dute (bai ekipo aktiboak, bai ekipo pasiboak, hala nola transzeptore optikoak), eta lehiaketatik kanpo uzteko arrazoia izan daiteke fabrikatzailearena ez den edozein material sartzea.

Emandako ekipamenduaren jabea izan behar du BBUPk, eta hala agertu behar du ekipamendu horren fabrikatzailearen datu-baseetan.

Ekiporen batek (optikak, kableak, memoriak eta eskatutako gainerako osagaiak barne) fabrikatzailearen laguntzaren amaiera iragarrita badauka, lizitatzailleak bere eskaintza egitean barne hartuko du fabrikatzaileak hura ordeztzeko proposatutako ekipamendua.

Eskatutako ekipamendu guztia entregatuko da fabrikatzaileak horniketaren unean gomendatutako eta BBUPk aldeztutako onartutako sistema eragilearen azken bertsioarekin.

Eskaintzan sartu behar dira agiri honen apartatuetan deskribatu ez diren eta betekizun funtzional guztiak betetzeko beharrezkoak diren osagai guztiak, bai hardwarea bai softwarea.

Azaldutako horniketez gain, hala dagokionean, aurrekontuan jasotako gainerako horniketa txikiak ere kontuan hartu beharko dira (desmuntatzea, lokalak garbitzea eta abar).



3- KONTRATUAREN EZAUGARRI OROKORRAK

3.1- Horniketaren baldintza orokorrak

Horniketaren barruan sartzen da instalazioa eta zerbitzua PTPA honen arabera martxan jartzeko behar diren ekipamendu, software eta lizentzia guztiak edo antzekoak ematea. Eskaintzaileak eskaintzan sartzen duen guztiak bateragarria izan behar du BBUPk gaur egun duen ekipamenduekin.

Hala dagokionean, ekipamendu berria BBUPren gainerako ekipoen irudiarekin eta bertsioekin entregatu behar da (agirian adierazitakoak, BBUPren kontratuaren ardura duten langileek materiala entregatzeko unean zehazten direnak edo fabrikatzaileak gomendatutakoak). Hala ere, ezarpenaren unean hautematen bada, funtzionalitate- edo segurtasun-beharrak direla eta, bertsio hobea batera eguneratu behar dela, eskaintzailea arduratuko da hornitutako ekipoa eta proiektuarekin zuzenean lotutako ekoizpen-ekipoak eguneratzeaz, BBUPrentzako gainkosturik gabe.

BBUPk berariaz eskatzen ez badu, kontratua sinatu eta astebetera, gehienez, proiektua abiarazteko bilera egin behar da, eta, bilera horretan, lan-ekipoak eta -metodoak zehaztu behar dira, baita epe hauek ere, hala dagokionean:

- Lizitatzailerak lizentzia eta ekipamendu berria erosteko eta fabrikatzailearen mantentze-lanak eskatzeko gehienez duen epea, berritzea barne:
 - BBUPk —larrialdietan eta hura zehazteko instalazioei buruz bestelako planteamendu espezifikorik egin behar ez denean— eska dezake lizitatzailerak fabrikatzaileari egin diezaion erosketa-eskaera bileraren egun berean.
 - Baldintza normaletan, proiektuaren hasierako bileran, fabrikatzailearekin erosketa egiteko data planifikatuko da, proiektu bakoitzaren ezaugarri berezien arabera eta alderdi hauek kontuan hartuta:
 - Ekipamenduaren, lizentzien eta mantentze-lanen fabrikatzaileak entrega-datei buruz egindako zenbatespenak.
 - Instalazio berriaren aurretik egin beharreko aurretiko ingeniari-tza-lanen iraupena kalkulatzeko.
 - Ekipamendua eta lizentzia espezifikoak zehazteko behar diren instalazioen aurretiko planteamenduen data kalkulatzeko.
 - Ekoizpena abian jartzeko aurreikusitako data.

BBUPk berariaz eskatuz gero, nahitaez entregatu behar dira lizitatzailerak erosketa-eskaera egin duela egiaztatzen duten dokumentuak edo fabrikatzailearen jakinarazpen ofiziala.

Hardware-ekipamendu berria merkatuko ohiko baldintzetan entregatzeko gehienezko epea 4 astekoa izan ohi da, eskaera egiten denetik aurrera, proiektuaren hasierako bileran adostutakoaren arabera. Kontratistak bere gain hartu behar du fabrikatzailearen edo fabrikatzaileen entrega-daten ardura. Epe horietakoren bat atzeratzen bada edo arrazoirik gabe betetzen ez bada, proiektu honen administrazio-agirian jasotako zigorrak aplikatu daitezke, baita kontratua bertan behera utzi ere.

Ohiz kanpoko egoera baten ondorioz (garraio-greba luzea, ekipoak fabrikatzeko osagaien eskasia edo kontratistei, fabrikatzaileei edo bitartekariei eragin diezaiekeen arazo larriren bat, BBUPri behar bezala justifikatua) entregatzean edo mantentze-lanak edo lizentziak berritzean atzerapen handiagoak izan badaitezke eta BBUPrentzako egoera kritikoa eragin badezakete (ekoizpenean fabrikatzailearen mantentze-lanik gabe edo balio-bizitzaz kanpo ekipoak edukitzea, mantentze-lanak eta BBUPren ekoizpeneko ekipo-lizentziak ez berritzea edo proiektua egitean 3 hilabete baino gehiagoko atzerapenak izatea), ohiz kanpoko egoeraren eta ondorioen arabera, kontratua desegin daiteke edo irtenbide bat proposatu fabrikatzaile beraren edo beste fabrikatzaile baten beste ekipamendu batekin.



Enpresa adjudikaziodunaren betebeharra izango da fabrikatzaileei eskaera partzialak egitea, proiektuarekin aurrera egiteko aukera emango duen ekipamendua izateko, fabrikatzaileak erositako ekipamendu osoa bidali arte itxaron behar izan gabe. Adibidez, eskaeran 16 ekipo erosi nahi badira eta fabrikatzaileak ekipo horien zati bat bakarrik badu eta gainerakoak jasotzeko zain badago, BBUPk ekipamenduaren zati bat entregatzeko eska dezake, eskaera osoaren plangintzaren eta jasotze-dataren arabera, proiektuan aurrera egiteko. Beste adibide bat izan daiteke fabrikatzaile bati hainbat ekipo-modelo eskatzea. Modelo horietako bat entregatzeko eska dakioke, erositako modelo guztiak osorik jaso arte itxaron beharrik gabe, baldin eta atzerapenen batek proiektua gauzatzea eragozten badu.

Eskaintako ekipo guztiek berriak eta fabrikatzailearen jatorrizkoak izan behar dute (bai ekipo aktiboak, bai ekipo pasiboak, hala nola transzeptore optikoak), eta lehiaketatik kanpo uzteko arrazioa izan daiteke fabrikatzailearena ez den edozein material sartzea.

Emandako ekipamenduaren jabea izan behar du BBUPk, eta hala agertu behar du ekipamendu horren fabrikatzailearen datu-baseetan.

Kontratua indarrean dagoen bitartean, ekiporen batek (optikak, kableak, memoriak eta, hala dagokionean, baita antzeko beste osagaiak ere) fabrikatzailearen laguntzaren amaiera iragarrita badauka, lizitatzailerak eskaintzan sartu beharko du fabrikatzaileak hura ordezteko proposatutako ekipamendua.

Proiektu honek eskatutako funtzioak ezartzeko behar den edozein konfigurazio izan behar du, baita sistemak behar duen eta agiri honetan eskatutako baldintzak betetzen dituen sareko beste edozein elementu ere.

3.2- Zerbitzuaren ohiko ordutegia, lantokia eta joan-etorriak

Zerbitzuaren ordutegia zerbitzua etetea ez dakarten ekintzak gauzatzeko erabiltzen dena da, eta, ahal dela, bulegoko orduetan egingo dira. Ordutegi horren edozein luzapen Proiektuaren Zuzendaritzarekin adostu beharko da.

Ohiko bulego-ordutegizat hartzen da ASTELEHENETIK OSTEGUNERA 7:30etik 17:30era eta OSTIRALETAN 7:30etik 15:00etara, ekainetik irailera bitartean izan ezik (biak barne), orduan ordutegia ASTELEHENETIK OSTIRALERA 7:30etik 15:30era izango baita.

Zerbitzua etetea dakarten lanak lan-ordutegitik kanpo egin behar dira, ahal dela, eta lizitatzailerak kontuan hartu behar ditu eskaintzan, eta horrek ez dio inolaz ere gainkosturik ekarriko BBUPri.

Preskripzio teknikoan agiri honetan elementuetarako eskatzen diren erantzun- eta ebazpen-denboran sartzen da lanak urteko 365 egunetako 24 orduetan egitea.

Egin beharreko zereginen eskakizunen arabera, eskatutako zerbitzua emateko behar diren baliabideak BBUPren egoitza espezifikotik jarriko dira, edo, urrutitik, kontratistaren bulegoetan (BBUPri jakinaraziko zaio).

Egin beharreko lanei buruz duen irizpidearen arabera, BBUPk edozein unetan eska dezake teknikariak bere instalazioetan egoteko, eta horrek ez du ekarriko bidaien, joan-etorrien, dieten eta abarren prezioa handitzea. Beraz, lizitatzaileraren eskaintzan jasotako aleko prezioetan kontuan hartu behar dira joan-etorri horiek eragin ditzaketen gastu gehigarri guztiak. Beraz, adjudikaziodunak bere gain hartuko ditu joan-etorriak, mantenu-gastuak eta giza baliabide guztiak.



3.3.- Zerbitzu-mailako akordioak (ZMA/SLA)

3.3.1- Integratzailearen / orduen poltsaren laguntza tekniko espezializatua

Azpiatal honetan zehazten diren baldintzak kontuan hartu behar dira integratzaile edo orduen poltsarako laguntza tekniko espezializatuko zerbitzua barne hartzen duten proiektuentzat. Lan-ordutegia honako hau izango da: ASTELEHENETIK OSTEGUNERA 7:30etik 17:30era eta OSTIRALETAN 7:30etik 15:00etara, ekainetik irailera bitartean (biak barne) izan ezik. Azken kasu horretan ordutegia honako hau izango da: ASTELEHENETIK OSTIRALERA 7:30etik 15:30era.

Orduen poltsan egin beharreko lanak eskatzeko, normalean, enpresa lizitatzailerari jakinaraziko zaio, gutxienez:

- EGUN BAT LEHENAGO, PREMIAZKOTZAT jotako jarduketetarako
- ASTEBETE lehenago, PREMIAZKOAK EZ diren jarduketetarako

Orduen poltsak eskatutako lan bakoitza **ebazteko** kalkulaturako denbora ezin da baloratu, lan bakoitzaren izaeraren arabera izango baita. Hala ere, **laguntza- eta mantentze-kontratuek estaltzen ez dituzten etenaldiak eragiten dituzten egoera larrien kasuan**, komenigarria da **4 ordu baino gutxiagoan** ebazteko denbora zehaztea.

3.3.2- Mantentze-lanak eta laguntza

Mantendu beharreko elementuen matxurei erantzuteko, gorabeheraren arabera eta BBUPk hala erabakita, enpresa lizitatzaileraren teknikariek on-site jardun behar dute; hau da, lan guztiak in situ egin behar dira, BBUPren edozein zentro eta instalaziotan, edo urrutitik, egin beharreko eta BBUPekin adostutako zereginaren arabera.

Mantentze- eta laguntza-lanak erabiltzaileen ohiko lana oztopatu gabe egin behar dira; beraz, zerbitzua etetea dakarren lan oro lanalditik kanpo egin behar da.

Gorabeherari erantzuteko eta haiek ebazteko denborak baloratzeko, enpresa lizitatzailerak, 24x7 mantentze-lanen kasuan, honako hauek hartu beharko ditu kontuan:

- **Erantzuteko denbora.** Gorabehera kritikoetarako, ordubete ezartzen da, eta gainerako gorabeheretarako, egun bat. BBUPren azken erabakia da gorabeheraren kritikotasuna edo kritikotasunik eza esleitzea, zerbitzuari eragindako kaltearen arabera. Erantzuteko denbora hau da: igorritako jakinarazpena egiten denetik (BBUPren teknikariek, BBUPk baimendutako kanpoko enpresek edo BBUPk telefonoz edo posta elektronikoz kudeatutako akatsak eta erroreak detektatzeko tresna automatizatuek edo webgunearen gorabeheren tiket-tresnan eskaera bat sortzen dutenek) mantentze-lanen teknikariak esku hartzen hasi arte igarotzen den denbora.
- **Ebazteko denbora.** Gehienez ere ebazteko 4 ordu egongo dira urteko 365 egunetan gorabehera kritikoetarako, 1-2 egun gorabehera larrietarako eta astebete gainerako gorabeheretarako. Enpresa adjudikaziodunari jakinarazten zaionetik ebazten den arte iraungo du ebazteko denborak (matxuratutako elementuaren eraginkortasuna edo aldi baterako irtenbide alternatiboa (workaround), BBUPk baliozkotzat jotzen duena eta zerbitzuari kalterik eragiten ez diona edo ohiko funtzioak degradatzen ez dituen).

8X5 mantentze-lanen kasuetarako, denbora honela hartuko da kontuan:

- **Erantzuteko denbora.** Egun bateko epean erantzun behar da, igorritako jakinarazpenetik mantentze-lanetako teknikariak esku-hartzea hasi arte.
- **Ebazteko denbora.** Gehienez 1-2 eguneko epea ezartzen da gorabehera kritiko eta larrietarako, eta astebete gainerako gorabeheretarako. Enpresa adjudikaziodunari jakinarazten zaionetik ebazten den arte iraungo du ebazteko denborak (matxuratutako elementuaren eraginkortasuna edo aldi baterako irtenbide alternatiboa (workaround), BBUPk baliozkotzat jotzen duena eta zerbitzuari kalterik eragiten ez diona edo ohiko funtzioak degradatzen ez dituen).

Betetze-maila orokorrak BBUPk jakinarazitako eta ebaluatutako hilean itxitako gorabeheren bolumenaren % 85 edo handiagoa izan behar du.

Mantentze-lanetan eta laguntzan BBUPren instalazioetan dagoen hardware-ekipamendua bada xedea; eta, beraz, enpresa lizitatzailaren mantentze-lanetako langileek BBUPren instalazioetara joan behar badute haiek ordeztzeko, edo mantentze-lanen ekipoetan ekintzak egin behar badituzte (ekipoak kontsolan konektatzea, ekipoak eskuz berrabiaraztea gaizki funtzionatzen badute, ekipoen elikadura elektrikoaren edo kableen egoera berrikustea eta ikuskatzea...) zerbitzuan erantzuna eta arintasuna bermatzeko, enpresa lizitatzailleak bermatu behar du adostutako ZMAren arabera erantzuna ematen duela eta lizitazio honi atxikitako mantentze-lanen langile teknikoak adostutako ZMAk betetzen dituen lantoki batean esleituta daudela, mantentze-ekintzak behar dituzten ekipoak dauden BBUPren zentroetara joan ahal izateko.

Azaldutako alderdi horietakoren bat atzeratzen bada edo betetzen ez bada, proiektu honen administrazio-agirian jasotako zigorrak aplika daitezke, baita kontratua bertan behera utzi ere.

3.4- Proiektua gauzatzeko laguntza teknikoko zerbitzua kontrolatzea eta jarraipena egitea

Proiektua gauzatzeko laguntza teknikoko zerbitzurako, zerbitzuaren jarraipen-batzorde bat sortuko da. Batzorde hori BBUPren pertsona batek edo bik osatuko dute, Informatika Zuzendariordetzakoak edo BBUPk izendatutako kanpoko enpresen beste laguntzaile batzuk. Jarraipen-batzorde horrek sor daitezkeen gatazkak ebaztiko ditu, eta zerbitzu egokia lortzeko behar diren bilerak egingo ditu.

BBUPren arduradunei aukera eman behar zaie proiektua gauzatzeko laguntza teknikoko zerbitzuaren arduradun izendatutako pertsonarekin edo pertsonekin zuzeneko harremana izateko (posta elektronikoz eta telefonoz).

Hasierako bilera bat egingo da proiektuaren hasieran (kick-off), egungo egoera aztertzeko. Bertan, kontratistak plangintza xehatu bat egingo du, proiektuaren zeregin, mugarri, fase eta betetze-datekin, eta egungo diseinua hobetzeko ikuspegi bat emango du. Ondoren, jarraipen-bilerak planifikatuko dira, besterik adierazi ezean, asteen behin, hedapena amaitu arte, eta hasierako bileran (kick-off) adostuko diren proiektuaren zereginen jarraipena egiteko eta zereginak gauzatzeko hainbat harreman-metodo ezarriko dira: telefonoa, posta elektronikoa, aurrez aurreko bilerak eta/edo bilera telematikoak, elkarlanerako aplikazioak (Microsoft Teams, adibidez)...

Kontratistaren ardura izango da bileraren akta Word, OneNote edo beste formaturen batean entregatzea, kontratuaren hasieran kontratistaren eta BBUPren arduradunen artean adostutakoaren arabera. Jarraipen-bilerak eta bileren aktak egiteko erabilitako denbora eskaintza idazteko orduan kontuan hartu behar da, ez baitira orduen poltsan sartu behar.

Beharrezkoa izanez gero, kontrol- eta jarraipen-lanak arintzeko, txosten batzuk egingo dira. Zehazten den aldiro idatziko dira, eta jarraipen-batzordeak aztertu eta onartuko ditu. Dokumentuan, halaber, gorabeherak eta haien ebazpena jaso beharko dira.

3.5- Mantentze-lanen eta laguntzaren zerbitzuaren kontrola eta jarraipena

Lizitatzaillearen eta/edo fabrikatzailearen ekipamenduaren, softwarearen edo lizentziaren mantentze-lanak eta laguntza dituzten proiektuetan, adjudikaziodunak telefono bakar bat jarriko du BBUPren eskura, gorabeherak kudeatzeko, baita helbide elektroniko bat ere gorabeherak jakinarazteko eta haien jarraipena egiteko. Gorabeheren jarraipena egiteko aukera ere izango du, eskaintzailearen gorabeherak kudeatzeko WEB aplikaziora sartuta. Egindako eskaintzan gorabeheren tresna hori laburki deskribatu beharko du. Gorabeherak jakinarazteko hiru modu horiek erabil ditzakete BBUPren arduradunek, BBUPk baimendutako



kanpoko enpresek edo BBUPk kudeatutako akatsak eta erroreak detektatzeko tresna automatizatuak, gorabeherak detektatzeko eta/edo haien jarraipena egiteko.

Gainera, BBUPren arduradunei zuzeneko harremana eskaini beharko zaie (posta elektronikoz eta telefonoz) mantentze-lanen kontratuaren arduradun izendatutako pertsonarekin edo pertsonekin, larrialdi kritikoaren bat gertatuz gero edo gorabeherak konpontzean desbideratze garrantzitsuak detektatuz gero haiekin harremanetan jartzeko.

Gaur egun eskuragarri ez badago ere, etorkizunean adjudikaziodunari eskatu ahal izango zaio BBUPren gorabeheren aplikazioa erabiltzeko kontratuarekin zerikusia duten gorabeherak kudeatzeko eta dokumentatzeko, JIRA softwarean oinarrituta agiria egiteko unean.

3.5.1- Gorabeherak kudeatzea

Lizitatzailerak jasotako gorabeherak, zalantzarik izanez gero, BBUPren teknikariekin edo haiek kategorizatze baimendutako kanpoko enpresekin kontsultatu behar dira; zerbitzu-mailako akordioetan (ZMA) ezarritako denboraren arabera erantzun behar da; egindako ekintzak zehatz-mehatz dokumentatu eta deskribatu behar dira, baita emandako azken irtenbidea ere, eta gorabeherak kudeatzeko aplikazioari lotutako eremuak bete behar dira, BBUPren langileek edo BBUPk izendatutako kanpoko enpresen kolaboratzaileek kontsultatu ahal izan ditzaten.

Arazoak BBUPren langileek, BBUPk mantentze-lanak egiteko izendatutako kanpoko enpresen laguntzaileek edo BBUPk kudeatutako akatsak eta erroreak detektatzeko tresna automatizatuak ireki ditzakete. Azken kasu horretan, enpresa lizitatzailerak lagundu egin beharko du tresna automatizatu horiek gorabeherak kudeatzeko bere WEB aplikazioan sartzen, eta haren egoera egokiaren jarraipena egin beharko du.

Beharrezkoa izanez gero, gorabehera bat esleitzen zaion enpresa lizitatzaileraren teknikariak haren sorrerari eta egoerari buruzko informazioa eman behar die edozein unetan —ordua edozein delarik ere eta adostutako prozeduren arabera— BBUPren langileei edo BBUPk mantentze-lanetarako esleitutako kanpoko enpresen beste laguntzaile batzuei, behar diren xehetasunekin jakinarazita. Ondoren, gorabeheraren bilakaeraren jarraipena egin behar du, eta aurrerapen-ildoak eta gertaeraren xehetasunari buruzko azalpenak idatzi, ezagutu ahala.

Gorabeheraren azalpenek eta aurrerapen-ildoek teknikoki arrazoituak izan behar dute, eta BBUPren langile teknikoek edo BBUPk mantentze-lanetarako esleitutako kanpoko enpresetako beste kolaboratzaile batzuek adierazitakoa zintzo jaso behar dute. Gainera, behar bezala idatzita egon beharko dute, erraz ulertzeko moduan eta ortografia-akatsik gabe. Aipatutako siglek eta elementu teknikoek zehatzak eta zuzenak izan behar dute.

Gorabehera irauten duen bitartean eta amaitzen den arte, enpresa lizitatzailerak komunikazio arina izango du BBUPren langile teknikoekin edo BBUPk mantentze-lanetarako esleitutako kanpoko enpresen beste kolaboratzaile batzuekin, eta konponketaren koordinatzaile gisa jardungo du, betiere esku-hartzaileen jardun optimoa eta jarduketan eraginkortasunik handiena lortzeko. Une oro bete behar ditu BBUPren jarraibide teknikoak, BBUPk mantentze-lanetarako esleitutako kanpoko enpresetako beste kolaboratzaile batzuenak, edo guardiako langileenak lanorduetatik kanpo, gorabeheraren bilakaerak haien jarraibideak betetzen dituela ziurtatzeko.

Gorabehera kritikoan kasuan, adjudikaziodunak, BBUPrekin batera, **gorabehera kritikoak jakinarazteko protokolo espezifiko bat** zehaztuko du. Protokolo horretan, automatikoki jakinarazi behar zaizkie BBUPren arduradunei zerbitzua denbora-tarte jakin batetik gora etetea eragiten duten gorabeherak, baita horien jarraipena egin eta ebazpena jakinarazi ere. Enpresa adjudikaziodunaren eginkizunetako bat izango da prozedura honen mekanismo automatikoak ezartzea, jarraipena egitea eta ebaztea.



Gorabehera ebatzi ondoren, itxi egingo da, eta eskatutako gainerako informazioa bete eta itxiera hori BBUPren teknikariek berretsiko da. Beharrezkoa izan daiteke, gorabehera motaren eta BBUPren sarean izan dituen ondorioen arabera, txosten bat egitea, non zehaztuko baitira gertatutakoa, egindako ekintzak eta arazoa konpontzeko eta etorkizunean berriro errepika ez dadin hartutako neurriak.

3.5.2- Gorabeherak kudeatzeko tiket-tresna

Lehen aipatu bezala, gorabeherak kudeatzeko WEB aplikazio bat izango du enpresa adjudikaziodunak. Aplikazio hori behar bezala deskribatu behar da proposamenean, baliabide materialen apartatuan, eta baliteke etorkizunean JIRA Cloud-en oinarritutako BBUPren Service Manager-eko gorabeherak kudeatzeko barne-tresnarekin integratu behar izatea.

Hainbat profiletan sartzeko aukera eman behar zaie BBUPren arduradun teknikoei, BBUPk mantentze-lanetarako esleitutako kanpoko enpresen beste kolaboratzaile batzuei eta BBUPk kudeatutako akatsak eta erroreak detektatzeko tresna automatizatuei, kontsultak egiteko, baita gorabeherak sortzeko, aldatzeko eta ixteko ere, adjudikaziodunarekin adostutako harreman-ereduaren arabera. Gorabeherak kudeatzeko aplikazio horrek BBUPri emandako txostenak elikatu beharko ditu.

BBUPren arduradunek erabat eskura izan behar dituzte aplikazioan dauden barne-datuak. Aplikazio berri horri lotutako lizentziak BBUPri eman behar zaizkio, eta hark etorkizunean erabili ahal izan behar ditu, gerora kostu gehigarriarik sortu gabe. Beharrezkoa bada, enpresa lizitatzailerak lagundu egin behar du akatsak eta erroreak detektatzeko BBUPk kudeatutako tresna automatizatuak eta gorabeherak kudeatzeko web-aplikazioa integratzen, eta integrazio horren egoera egokiaren jarraipena egin behar du, gorabeherak sortzeko eta korrelazioan jartzeko.

Kalkuluen arabera, BBUPren barne-langileen edo BBUPk aplikaziora sarbidea izan behar duten eta mantentze-lanak egiteko esleitutako kanpoko enpresen beste kolaboratzaileen artean, gehienez ere, bostek profil operatibo/administratiboak izan behar dituzte, eta beste hirurek kontsultarako profila. Sarbide horietarako lizentzien kostua, halakorik badago, adjudikaziodunaren kontura izango da, eta, beraz, BBUPk ez du gainkosturik izango, eta eskaintzan jaso beharko dira. Gutxi sartu ohi dira aldi berean. Hala ere, eskaintzan zehaztu behar da zer aukera dauden tresnara sarbidea duten langileen kopurua handitzeko, eta zer kostu ekonomiko duen, baldin badu.

BBUPk enpresa adjudikaziodunari eskatu ahal izango dio **gorabeheren aplikazioaren** datuak ustiatzeko, hark eskatzen dituen txostenak prestatzeko eta BBUPri emateko. Txosten horiek **–hiru hilean behin** egin beharko dira– gorabeheren xehetasunak jaso beharko dituzte, egun eta hilabetearen, gorabehera motaren eta abarren arabera banakatuta. Gainera, BBUPren **ZMAen (zerbitzu-mailaren akordioa) betetze-txostenak** ere jasoko dituzte, zerbitzu bakoitzaren denboraren eta gorabeheren kopuruaren arabera. Txostenen kopurua, edukia eta entrega alda daitezke zerbitzua ematen den bitartean, BBUPren jarraibideen arabera, etengabeko hobekuntza-prozesu baten barruan.

3.5.3- Txostenak egitea

BBUPk **gorabeheren aplikazioari** buruzko datuak ustiatzeko eskatu ahal izango dio enpresa adjudikaziodunari, hark eskatzen dituen txostenak prestatzeko eta BBUPri emateko. Halaber, zerbitzuaren jarraipen-txostenak egiteko eskatu ahal izango dio une oro enpresa adjudikaziodunari, gutxienez maiztasun eta xehetasun hauekin:

- Zain dauden tiketen **hilez behingo** txostena eta haien banaketa azpisistemaren/zerbitzuaren arabera.
- Tiketen **hiru hilez behingo** txostena, etenaldia izan duten tiketak, batez besteko berreskuratze-epea, joan-etorrien denbora; guztiak azpisistemaren arabera.
- **Sei hilez behingo** txostena, BBUPri mantentze-lanak eta laguntza ematen dizkion enpresa lizitatzaileraren langileen zerrendarekin. Aurrez aurreko eta/edo urruneko sarbidea behar duten langileak zehaztu behar dira.



- Emandako zerbitzuaren ZMAren betetze-mailari buruzko **urteko** txostenak, denboraren eta zerbitzu bakoitzaren gorabeheren kopuruaren arabera.
- Zerbitzuaren ZMAren betetze-mailari buruzko **hiru hilez behingo** eta **urteko** txostenak, denboraren eta zerbitzu bakoitzaren gorabeheren kopuruaren arabera.

Zerbitzuaren estatistikei buruzko txostenak egiteko ere eska dezake BBUPk, bai gorabeherak jasotzeko kalitateari buruzkoak, bai haiek konpontzeari buruzkoak: instalazio bakoitzeko gertaeren kopurua, deskribapena, data eta abar. Adibidez, zerrenda batean, sortutako gorabeherak jasoko dira (gorabeheraren deskribapena, egoera, sortze-data eta laburpena), beste zerrenda batean, instalazio bakoitzak sortutako gorabeherak (gorabeheraren deskribapena, egoera, sortze-data eta laburpena), eta laburpen-taula batean, adostutako denbora-tartean instalazio bakoitzean izandako gorabehera guztiak.

Txostenen kopurua, edukia eta entrega alda daitezke zerbitzua ematen den bitartean, BBUPren jarraibideen arabera, etengabeko hobekuntza-prozesu baten barruan.

3.6- Laguntza tekniko espezializatuko zerbitzua/orduen poltsa kontrolatzea eta jarraipena egitea

Laguntza tekniko espezializatuko zerbitzua edo ordu-poltsa duten proiektuetan, adjudikaziodunak telefono bakar bat jarriko du BBUPren eskura, planifikatu edo egin beharreko ekintzak kudeatzeko, baita helbide elektroniko bat ere ekintzak abiarazteko eta haien jarraipena egiteko.

Gainera, BBUPren arduradunek zuzeneko harremana izan behar dute (posta elektronikoz eta telefonoz) laguntza tekniko espezializatuko zerbitzuaren edo ordu-poltsaren kontratuaren arduradun izendatutako pertsonarekin edo pertsonekin, larrialdiren bat, arazoren bat edo desbideratzeren bat detektatuz gero haiekin harremanetan jartzeko.

Zerbitzua honela emango da, oro har:

- BBUPk erabakiko ditu egin beharreko aldaketak edo hobekuntzak, eta gauzatzeko lehentasuna zehaztuko du.
- Kontratataren langileek proposatutako aldaketak eta hobekuntzak gauzatzeko behar izango diren orduen gutxi gorabeherako kalkulua jakinaraziko diote BBUPri.
- Kontratataren langileek egingo dituzte lanak, BBUPk kalkulaturako orduak baliozkotu ondoren.
- Azkenik, lana dokumentatu eta Partzuergoko arduradunari jakinarazi eta bidaliko diote, eta, behar izanez gero, erabiltzeko jarraibideak idatziko ditu.

BBUPk egingo du zerbitzuaren ohiko eskaera, eta hau jakinaraziko dio enpresa kontratistari:

- Premia berriak
- Egin beharreko aldaketak
- Ezarpenen erroreak

BBUPren langile arduradunek, kontratistarekin batera, hasierako eta amaierako datak planifikatuko dituzte, baita agindutako zereginetan aplikatu beharreko baliabideak ere. BBUPk lana egiteko dituen dokumentu guztiak emango dizkio adjudikaziodunari. Kasu guztietan, BBUPren edo BBUPk baimendutako kanpoko enpresen arduradunak izango dira erabiltzaileekiko solaskideak.

Orduen jarraipena eta kontsumoa egiteko, enpresa lizitatzailerak honako txosten hauek entregatu beharko ditu:

- **Hileko txostena**, Orduen poltsan egindako lanei buruzkoa, dagokion hilean egindako lanei buruzkoa.
- **Urteko txosten bat**, zeregin guztiak eta zerbitzuaren egoera laburbiltzen dituen.



Ordu-poltsaren zerbitzuan egiten den lanaren arabera, hau entregatu behar du kontratistak, BBUPk hala eskatuz gero:

- Jarraitu beharreko prozeduren dokumentuak.
- Dagokion zereginetan egindako lanei buruzko eguneroko txosten laburra.
- Txosten bat, behar bezala justifikatzen dituen kalkulaturako orduen eta egotzitakoen arteko desbideratzea gertatzen den kasuak, ehunekoa % 10etik gorakoa denean.
- Egindako aldaketen dokumentuak eta BBUPren eskuliburuak edo prozedurak egokitzea aldaketa horrek eragiten badie

3.7- Partzuergoaren ekarpenak

BBUPk lana egiteko dituen dokumentu guztiak emango dizkio adjudikaziodunari.

Kasu guztietan, BBUPren edo BBUPk baimendutako kanpoko enpresen arduradunak izango dira erabiltzaileekiko solaskideak.



4- KONFIDENTZIALTASUN- ETA ZIBERSEGURTASUN-KONPROMISOA

4.1- Gobernantza

Hornitzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- a. Informazioaren segurtasunaz arduratzen den pertsonaren izena, kargua eta harremanetarako bideak jakinaraztea, eta aldaketak daudenean jakinarazpen berriak egiteko konpromisoa hartzea.
- b. Informazioaren segurtasunari buruzko gidalerroak edukitzea, behar bezala onetsiak, alderdi interesdunei jakinaraziak eta aldian behin berrikusiak.

4.2- Konfidentzialtasun-betebeharra

Hornitzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- a. Kontratu bidez eskuratzen den informazioa kontratuaren helbururako soilik erabiltzea.
- b. Isilpekotasun zorrotza bermatzea, behar diren bitarteko guztiak erabiltzaileak eta betebehar hori informazioa eskura dezakeen bere ardurapeko edozein pertsonari zabalduta.
- c. Kontratuaren informazioa ez kopiatzea, aldatzea, zabaltzea edo publiko egitea BBUPren aldez aurreko eta idatzizko baimenik gabe.

Alderdiek aitortzen dute tratatutako informazioa eman zuen alderdiarena edo baimendutako hirugarrenarena dela, eta bidegabeko zabalkundeak eragindako edozein kalte ordaintzeko konpromisoa hartzen dute. Konpromiso hori baliozkoa izango da eskaintzak egiteko gonbita egiten denetik, kontratua formalizatu, iraungi eta 5 urtera arte.

Bi alderdiek uste dute dibulgazio-salbuespenak daudela kasu hauetan:

- a. Lege-agindu bat dagoenean, proportzionala dena emandako informazioari eta informazioaren jabeari berehala jakinarazteari dagokionez.
- b. Informazioa aldez aurretik publiko egin bada, alderdi hartzailearekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik.
- c. Informazioa jaso duenak dagoeneko informazioa badu, informazioa eman duen alderdiak eman baino lehen.

4.3- Segurtasuna giza baliabidean

Hornitzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- a. Langileen aurrekariak egiaztatzea enpleguak iraun bitartean, BBUPri zerbitzua ematen zaion jurisdikzioan aplikatu beharreko legeen arabera.
- b. Langileek konfidentzialtasun-konpromisoa hartzea eskura duten negozio-informazioari buruz eta informazio-aktiboak modu onargarrian erabiltzeko arauari buruz, eta, konpromiso hori betetzen ez bada, aplikatzekoa den diziplina-araubidearen berri ematea eta auzitegiara jotzeko aukera jakinaraztea.
- c. Informazioa sarbidea duten eta informazioarekin lan egiten duten langileak prestatzea eta kontzientziaztea, arriskuen eta informazioaren segurtasun-betekizunen inguruan. Puntu horretan, hornitzaileak BBUPren proiektuei esleitutako langileei jakinaraziko dizkie hark plangintza egoki baten bidez egiten dituen prestakuntza-ekintzak.
- d. Langileek telelanaren edo urruneko lanaren bidez ematen duten zerbitzua segurtasun-bermeekin ematen dela bermatzeko neurri teknikoak eta lanekoak hartzea.

4.4- Ikuskaritza eta betetze-maila

Hornitzaileak informazioaren segurtasun-egoerari buruzko ziurtagiriak edo txostenak proposamenaren edo eskaintzaren parte gisa entregatu baditu, indarrean eduki behar ditu edo e-maila baliokideak lortu behar ditu, eta BBUPk eskatuta, ziurtagiri eta txosten horien bertsio eguneratuak eman behar ditu (sistemari buruzko konfidentzialtasuna gordetzeko beharrezkoak diren neurriak hartuta).



Hornitzaileak azterketa independenteak egin behar ditu, ikuskatzea barne, tarte planifikatueta, informazioaren segurtasuna egiaztatzeko, eta BBUPren esku jarri behar ditu txostenak eta ondorioak, hala eskatzen duenean.

BBUPk, edo hark izendatutako beste zerbitzu-emaile batek, zuzeneko ikuskapenak egiten laguntzea, sistema eragileei buruzko probak eta ebaluazioak planifikatu eta adostuta, eta informazioaren segurtasuna bermatzeko kontrolen ezarpenari buruzko ebidentziak eskura jarrita.

4.5- Aktiboak eta informazioa babestea

Kontratua amaitutakoan, Hornitzaileak kontratua gauzatzeko emandako informazioa itzuli behar dio BBUPri edo hark adierazten duenari, formatu eramangarrietan eta berriz erabiltzeko moduan, eta informazioaren segurtasuna bermatu behar du prozesuan. Informazioa itzultzearekin edo hirugarren bati entregatzearekin batera, hornitzaileak sinatutako akta bat egin behar da, BBUPk emandako aktiboen inbentarioa jasotzen duena.

Informazioa BBUPri edo hark adierazten duenari itzuli ondoren, hornitzaileak haren kopia guztiak ezabatu behar ditu, hodeian eta segurtasun-kopietan daudenak barne, modu seguruan. Betebehar hori betetzeari dagokionez, Hornitzaileak akta sinatu bat entregatu behar du, eta espresuki adierazi behar du informazioa eta haren kopiak modu seguruan ezabatu direla, baita behar adinako agintea duen ordezkari batek zer metodo erabili duen eta zer egunetan egin duen ere.

BBUPk emandako informazioa egokitzea sailkatzeko eta etiketatzeko barne-sistemara, maila funtsean baliokidea izan dadin, konfidentzialtasuna, osotasuna, eskuragarritasuna eta BBUPren betekizunak kontuan hartuta.

BBUPk informazioa fisikoki edo elektronikoki transferitzeko arauak, prozedurak edo akordioak ezartzea, bai barruan, bai kanpoan, ezarritako sailkapen-mailaren arabera.

Erregistroak babestea ez daitezen gal, suntsi, faltsutu, baimenik gabe eskuratu eta zabaldu:

- a. Bereziki babestutako informazioa tratatzen duten sistemei, sareei eta bestelako gailuei datu-ihesak prebenitzeko neurriak aplikatzea.
- b. Datuak maskaratzea, sarbide-kontrolako politikaren eta politika espezifikoaren arabera.
- c. Proba edo ingurune ez-produktiboetako informazioa behar bezala hautatzea, babestea eta kudeatzea.

4.6- Gorabehera eta sarbideen kudeaketa

Hornitzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- a. Informazioa Hornitzailearen sistemetan sartzen denean, informaziorako eta BBUPren proiektuei lotutako beste aktibo batzuetarako sarbidea kontrolatzeko arauak ezartzea, gutxieneko pribilegioaren eta ezagutzeko beharraren printzipioan oinarrituta.
- b. Identitateen eta sarbideen bizi-ziklo osoa kudeatzea bere sisteman, eta BBUPri formalki jakinaraztea proiektuan sartzen diren langileen aldaketak, kargu-uzteak eta altak, BBUPk dagozkion segurtasun-neurriak har ditzan.
- c. Informazioa eskuratzeko eskubideak eta BBUPren proiektuei lotutako beste aktibo batzuk ematea, berrikustea, aldatzea eta ezabatzea, erakundearen politika espezifikoaren, kontratu-betekizunen eta sarbidea kontrolatzeko arauen arabera.
- d. Sarbide-pribilegioen esleipena eta erabilera murriztea eta kudeatzea, baita informaziorako eta lotutako beste aktibo batzuetarako sarbidea mugatzea ere, ezarritako sarbide-kontrolako politika



espezifikazioaren eta informazioaren segurtasun-betekizunen arabera (lehenetsitako gutxieneko pribilegioan, ezagutzeko eta eskuratzeko premian eta jardunbide onenetan oinarrituta).

- e. Iturburu-koderako, garapen-tresnetarako eta software-liburutegietarako irakurketa- eta idazketa-sarbidea behar bezala kudeatzea.

4.7- Segurtasuna sistemetan, sareetan eta aplikazioetan

Hornitzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- a. Segurtasun-neurriak aplikatzea, sarbideak kontrolatzeko neurri teknikoak, prozedurak, prestakuntza eta jardunbide egokiak barne, langileek urrutitik lan egiten dutenean.
- b. Software gaiztoengandik babesteko kontrolak eta prozedurak ezartzea.
- c. Sareak eta sareko gailuak babestu, kudeatu eta kontrolatzea, sistemen eta aplikazioen informazioa babesteko.
- d. Sareko zerbitzuen segurtasun-mekanismoak, zerbitzu-mailak eta betekizunak ezartzea eta kontrolatzea.
- e. Erakundearen sareetako informazio-zerbitzuen taldeak, erabiltzaileak eta informazio-sistemak bereiztea.
- f. Zerbitzua etenda dagoen bitartean informazioaren segurtasuna maila egokian mantentzeko modua planifikatzea. Horrez gain, IKTen erresilientzia planifikatu, ezarri, mantendu eta probatu behar du aldizka, zerbitzua emateko kontratuaren helburuen arabera.
- g. Ahultasun teknikoei buruzko informazioa monitorizatzea, esposizioa ebaluatzea eta haiek lehenbailehen zuzentzeko neurri egokiak hartzea.
- h. Aplikazioak eta sistemak modu seguruan garatzeko arauak ezartzea eta aplikatzea, eta informazioaren segurtasun-betekizunak identifikatzea, zehaztea eta onestea, aplikazio bat garatzen edo eskuratzen denean.
- i. Sistema seguruaren ingeniariatzako printzipioak ezartzea, dokumentatzea, mantentzea eta aplikatzea edozein garapen-jardueratan, eta kodearen segurtasun-printzipioak aplikatzea softwarea garatzean.
- j. Garapenaren bizi-zikloan segurtasun-proben prozesuak definitzea eta ezartzea, eta kanporatutako softwarearen garapenarekin lotutako jarduerak zuzentzea, gainbegiratzea eta berrikustea.
- k. Inguruneak babesteko kontrolak (garapenekoak, probetakoak eta ekoizpenekoak, gutxienez) bereizten eta ezartzen direla bermatzea.

4.8- Segurtasuna konfiguratzeko

Hornitzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- a. Konfigurazioak ezartzea, dokumentatzea, aplikatzea, gainbegiratzea eta berrikustea, baita segurtasun-, hardware-, software-, zerbitzu- eta sare-konfigurazioak ere. Horretarako, Hornitzaileak bermatu behar du Kontratua gauzatzearen ondorioz emandako produktuek espero bezala funtzionatzen dutela, espero ez diren, eskatu ez diren edo nahi ez diren ezaugarriak gabe.
- b. Kontratua gauzatzearen emaitza gisa emandako produktuetan erabiltzen diren software-osagaiei buruzko informazio osoa ematea, eta sistemaren eta aplikazioaren kontrolak baliogabe ditzaketen eta beharrezko segurtasun-mailak lortzen dituzten tresnen erabilera zorrotz mugatu eta kontrolatzea, ziurtagiri formal baten bidez edo ebaluazio-eskema baten bidez (adibidez, Irizpide Komunikatzaile Onartzeko Akordioa edo antzekoa).
- c.
- d. Sistema eragileetan software-instalazioa modu seguruan kudeatzeko prozedurak eta neurriak ezartzea.
- e. Kriptografia modu efikazean erabiltzeko arauak definitzea eta aplikatzea, klabe kriptografikoak kudeatzea barne.
- f. Lan-prozedurak dokumentatzea eta mantentzea, eta behar dituzten langile guztien eskura jartzea.



4.9- Negozioaren jarraitutasuna

Hornitzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- a. Zerbitzua etenda dagoen bitartean informazioaren segurtasuna maila egokian mantentzeko modua planifikatzea. Horrez gain, IKTen erresilientzia planifikatu, ezarri, mantendu eta probatu behar du aldizka, zerbitzua emateko kontratuaren helburuen arabera.
- b. Baliabideen erabilera gainbegiratzea eta doitzeta, egungo eta aurreikusitako gaitasunen arabera; eta informazioaren, softwarearen eta sistemen segurtasun-kopiak egitea, eta aldian behin egiaztatzea, adostutako kontratuaren segurtasun-betekizunen arabera.
- c. Informazioa tratatzeko baliabideak ezartzea, zerbitzuaren erabilgarritasun-betekizunak betetzeko erredundantzia nahikoarekin, kontratu bidez adostutako marjinetan.

4.10- Gorabeherak kudeatzea

Hornitzaileak konpromiso hauek hartzen ditu:

- a. Informazioaren segurtasun-gorabeheren kudeaketa planifikatzea eta prestatzea, eta dagozkion prozesuak, rolak eta erantzukizunak definitzea, ezartzea eta jakinaraztea.
- b. Informazioaren segurtasun-gertaerak ebaluatzea eta gertakari gisa kategorizatu behar diren erabakitzea, eta gertakari horiei hornitzailearen prozeduren arabera erantzutea; BBUPri formalki eta atzerapenik gabe jakinarazi behar dio azpiegiturari edo informazioari eragiten dion edozein gorabehera.
- c. Informazioaren segurtasun-gorabeherei buruz lortutako jakintza erabiltzea segurtasun-kontrolak indartzeko eta hobetzeko.
- d. Informazioaren segurtasun-gertaerekin zerikusia duten probak identifikatu, bildu, eskuratu eta zaintzeko prozedurak ezartzea.
- e. Mekanismoak ematea langileek behatutako edo susmatutako informazioaren segurtasun-gertaeren berri eman dezaten, kanal egokien bidez eta behar bezala.
- f. Jarduerak, salbuespenak, akatsak eta beste gertaera garrantzitsu batzuk sortu, biltegitatu, babestu eta aztertzea, eta sareak, sistemak eta aplikazioak gainbegiratzea portaera anomaloak detektatzeko eta informazioaren segurtasun-gorabeherak ebaluatzeko neurri egokiak hartzeko.

4.11- Datu-zentroen kokapena eta kudeaketa

Hornitzaileak idatziz jakinarazi behar dio BBUPri datu-zentroen, zerbitzarien edo datuak biltegitatzeko edo prozesatzeko erabiltzen den beste edozein azpiegituraren kokapen zehatza. Kokaleku horiek dagokien jurisdikzioan aplikatu beharreko lege- eta arau-betekizunak bete beharko dituzte.

Hornitzaileak bermatzen du datu-zentroek segurtasun-ziurtagiri aitortuak dituztela, ISO 27001 edo beste baliokideren bat barne, datuen konfidentzialtasuna, osotasuna eta eskuragarritasuna ziurtatzeko.

Datuak biltegitatzeko edo prozesatzeko lekuan aldaketarik eginez gero, gutxienez 15 egun lehenago jakinarazi behar zaio BBUPri.

Hornitzaileak aurretiazko baimena eskatu behar du idatziz, datuak beste leku batera eraman edo azpiegitura aldatu aurretik.

BBUPk eskubidea du kokaleku berriak ikuskatu eta egiaztatzeko, aldaketa onetsi aurretik.

Ezarritako betekizunak ez betetzeak kontratu-zigorrek ekar ditzake, kontratua ez betetzeagatik bertan behera uztea barne, baita erantzukizunak eskatzea ere, indarrean dagoen legeriaren arabera.



5- LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIOA

Enpresa kontratistak, kontratua adjudikatu eta sinatu ondoren, BBUPren Prebentzio Sailarekin jarri beharko du harremanetan, haiek behar dituzten kudeaketak egiteko eta lanak gauzatuko dituzten langileak akreditatzeko. Baimen hori gabe, ezingo dira lanak hasi.

Kontratistari dagokio laneko segurtasunaren eta osasunaren arloko prebentzio-jarduerak antolatzea, bai bereak, bai azpikontrata ditzakeen enpresenak.

Kontratua sinatu eta 15 egun balioduneko epean, kontratistak prebentzio-plana entregatu beharko du.

Lanak egiteaz arduratzen diren langileak une oro mugatuko dira Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Araudi Orokorrera, Arau, Erregelamendu, Jarraibide Tekniko eta Jarraibide Osagarrietara eta lanak eraginpean hartzen dituzten testuetara.

Bilbon, 2026ko uztailaren 8an

Kontratuaren kudeatzailea

Javier Fernández Saiz

Informatikako zuzendariordea

Santiago Guillén López