

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 barne-kudeaketa eta herritarrekiko harremana hobetzeko tresna informatikoak homogeneizatzea; 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.

BiscayTIK proiektuaren esparruan emandako web-zerbitzuei eta -soluzioei dagokienez, teknologien, diseinu-estandarren eta erabilera-ohituren bilakaera dela eta, beharrezkoa da aldian-aldian modernizazioari eta egokitzapen grafiko eta funtzionalari ekitea. Premia horrek udalaren web-atariei, egoitza elektronikoei eta gainerako atariei eragiten die, bai eta udal-kudeaketako web-aplikazioei, intraneteko tresnei eta Fundazioak zehazten dituen beste soluzio edo web-zerbitzu batzuei ere, egungo interfazeak, homogeneoak, intuitiboak eta erabiltzaileen beharretara egokituak izateko.

Testuinguru horretan, beharrezkotzat jotzen da webgunea diseinatzeko eta maketatzeko zerbitzu espezializatu bat izatea, dauden konponbideak berritzeko eta interfaze berriak diseinatzeko. Lanek arreta berezia eskaini beharko diete erabilgarritasunari, erabiltzaile-esperientziari eta irisgarritasunari, bai eta diseinuak erabilera-testuinguru desberdinetara egokitzeari ere, Biscaytik ekosistemaren barruan ikusizko koherentzia egokia mantenduz eta, beharrezkoa denean, erakunde bakoitzaren identitate grafikoa eta ezaugarri bereziak kontuan hartuz.

Era berean, diseinuak eta maketazioak responsive irizpideen arabera egin beharko dira, mahaigaineko ekipotetik, tabletetik eta gailu mugikorretatik behar bezala bistaraztea, nabigatzea eta elkarreragitea bermatuz. Irisgarritasunak zeharkako printzipioa izan beharko du diseinuaren eta maketazioaren hasierako faseetatik, mantengarritasun-, berrerabilgarritasun- eta eskalagarritasun-irizpideekin batera, zerbitzuaren eremuan sartutako web-atarien, -aplikazioen eta -soluzioen etorkizuneko bilakaera erraztu ahal izateko.

1 XEDEA

Lehiaketa honen helburua BiscayTIK proiektuaren barruan aplikazioen web orriak sortu, diseinatu eta maketatzeko zerbitzua kontratatzea da.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Esleipendunak erakunde kontratatzaileari kudeaketa eta aholkularitza teknologiko integrala emateko gaitasuna izan beharko du, eta berehala jarriko ditu kontratuaren esku BiscayTIK proiektua osatzen duten moduluatarako sorkuntza-, diseinu- eta maketazio-zerbitzua osatzen duten arlo guztietako espezialistak.

Adjudikaziodunak sare-konektibitatea ezarri behar du BiscayTIKen garapen-, aurreproduzio- eta produkzio-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 bete.

Zerbitzuaren gauzatze-zatian azpikontratazioa dagoen kasuetan, nahitaezkoa da azpikontratutako enpresak parte hartuko duen guztia adieraztea.

Pertsona arduradun bat izendatu beharko da, une oro ikuskatzeko, kontratuaren xede diren jarduerak ondo doazela.

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 gaiei dagokienez.

2.1 Moduluen deskribapen orokorra.

BiscayTIKek tokiko erakundeek eskura jartzen du produktu informatikoen suite bat, haien behar teknologikoak asetzeko. Produktuak honela banatzen dira:

- **Web atariak eta egoitza elektronikoa:** Microsoft Sharepoint 2016an argitaratutako tokiko erakunde bakoitzaren hizkuntza anitzeko webgunea. Atariak eta egoitzek gune bakoitzaren beharretara egokitutako diseinu propioak dituzte.
- **Udala Zabaltzen:** Gobernu Irekiaren eta herritarren parte-hartzearen web-atariak. Parte hartzeko ekimenak argitaratzeko eta inkestak, topaketa birtualak eta gorabeheren komunikazioa egiteko aukera ematen du, Kalezaindu bidez, herritarren eta udalaren arteko zuzeneko komunikazioa erraztuz.
- **Udal Administrazio Kudeatzailea (UAK)** Tokiko Administrazioaren barne kudeaketarako erabiltzen den tresna informatikoa da, Izapidetza telematikora pasatzeko oinarria. Udal Administrazio Kudeatzailea eskaintzen die. Honako hauek dira Udal Kudeatzaileak barne hartzen dituen udal sailak:
 - Sarrera eta Irteera Erregistroa
 - Biztanleen Errolda
 - Espedienteen kudeaketa
 - Zergen kudeaketa
 - Borondatezko diru-bilketako modulua
 - Derrigorrezko diru-bilketako modulua
 - Ordezkaritza kudeaketa eta Gaitutako funtzionarioa
 - Gizarte-zerbitzuen modulua
 - Eskaneaketa

Moduluak erabat integratuta daudenez, kudeaketa eraginkorra gauzatzeko aukera eskaintzen dute. Horrela, ez dago sistemaren zati batean soilik existitzen diren daturik, behar ez diren erredundantziak saihesten dira, eta informazioa ez da ulergaitz bihurtzen.

Modulu funtzional hauek aplikazio informatiko batek edo gehiagok osa ditzakete, modulu funtzionalaren barruko behar zehatzei erantzuna ematen dietenak. Sistemaren irismeneko moduluak eta aplikazioak ingurune teknologiko desberdinetan garatu dira.

Produktu horiez gain, zerbitzuaren irismenaren barruan geratuko da haren indarraldian sor daitekeen beste edozein aplikazio edo proiektu berri.

2.2 Ingurune teknologikoa

Artxibo aplikazioaren ingurune teknologikoen ezaugarriak honako hauek dira:

- Zerbitzaria
 - OpenShift
 - Sistema eragileak (zerbitzaria): Red Hat Enterprise Linux Server
 - http zerbitzaria eta aplikazioak: Internet Information Server eta Framework .Net
- Framework Front
 - React
 - Angular
 - Bootstrap 5
- Garapen ingurunea
 - Quarkusv2
 - Gradle
 - Next.js
 - Vite
 - ORM Hibernate with panaché
 - http zerbitzaria eta aplikazioak: Internet Information Server eta Framework .Net
 - CMS plataforma eta WEBa:
 - CMS plataforma eta webgunea: Microsoft SharePoint Server 2016. Ingurune horren gainean ezarrita daude Citizen Service Platform (CSP), web-atarien eta egoitza elektronikoen plataforma korporatiboa.
 - Etorkizuneko ingurune aurreikusia: Microsoft SharePoint Server Subscription Edition (SE/SBS), gaur egun planifikatutako eguneratze eta migrazio teknologikoko prozesuaren esparruan.
 - HTML eta XHTML orriak ASP.NETekin.
 - Google analytics estatistiken kudeatzailea
 - Garapen Zerbitzuak: Azure DevOps Server 2021
- DDBB
 - SQL Server 2017 edo ondorengo bertsioak
- Programazio hizkuntza
 - JAVA
 - PHP
- Segurtasuna
 - Lantik P23 segurtasun ingurune bateratua
 - Direktorio aktiboarekin integratzea

- Nabigatzaileak
 - Nabigatzaileak: Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari

2.3 Eskatutako gutxieneko zehaztapen teknikoak

Esleipendunak kalitatez, zorroztasunez eta eraginkortasunez gauzatuko du zerbitzua, eta berau zuzenean edo zeharka erregulatzen duten indarreko legezko eta arauzko xedapen, arau eta zehaztapen guztiak bete beharko ditu.

Prestazio hori BiscayTIK Fundazioak eskatuta egingo da, baldintza-orriaren xede diren gaiak beste esleipendunekin kontratatzeko aukera kaltetu gabe.

Hornitzaileak zerbitzuari esleitutako taldeak funtzio hauek izango ditu:

- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako zereginak:
 - Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa.
 - BiscayTIK Fundazioari egoeraren txosten definituak ematea, zerbitzua etengabe kontrolatu ahal izateko, ahalegin handiak eginez, metatuta, egiteke, etab.
 - BiscayTIK Fundazioarekin zuzeneko elkarrizketa, egin beharreko lanak kudeatzeko.
 - Bilera-aktak eta jarraipen-txostenak egitea.
 - Zerbitzuaren irismen-moduluetako proiektuen kudeaketarekin lotutako zereginak koordinatzea.
 - Hainbat mailatako bilerak, bilera-aktak eta horiekin lotutako bestelako kudeaketak.
 - Txosten parametrizatuak eta pertsonalizatuak sortzea.
 - BiscayTIKeko burutzari eta Fundazioak lehiaketa honen xede diren moduluekin lotuta egokitutako jotzen dituen beste zeregin batzuen berri ematea.
 - Zerbitzuarekin zerikusia duten hirugarrenekin zuzenean hitz egitea.
- Diseinuaren eta maketazioaren mantentze-lanekin lotutako zereginak
 - Eginiko estimazioak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, onar edo berrikus ditzan.
 - Eskaera bakoitza ezartzeko erabilitako esfortzuaren xehetasuna BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, aurreikusitako estimazioarekin alderatuta.
 - Diseinu teknikoak.
 - Probak egin, eta eginiko proben dokumentazioa:
 - Erroreak zuzentzea, baldin badaude.
 - 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.
 - Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.
- Bertsioak kudeatzea:

Bertsio berria jarri aurretik, zeregin hauek beteko dira:

 - Garapenak gainbegiratzea, zehaztapenen arabera egiteko.
 - Kalitatea bermatzea.

- Moduluak behar bezala funtziona dezan behar diren proben planak diseinatzea, dokumentatzea eta betearaztea.
 - Ezarpenean euskarria, ezarpen hori egiteko ustiapen-dokumentazioa sortzea.
 - Dokumentazioa prestatzea (erabiltzailearen eskuliburuak eta teknikariak), euskaraz eta gaztelaniaz
- Diseinu-lanak
 - Hobetzeko proposamena egitea, moduluen diseinuaren eta erabilgarritasunaren analisia oinarrituta.
 - Erabiltzaile-interfazeen azken diseinua egitea prototipoetan oinarrituta.
 - Erabiltzailearen interfazeen gidan txertatu beharreko CSS estiloak definitzea.
 - Diseinu-irizpideak eta -estandarrak bateratzea.
 - Kontzeptu-probetan laguntzea.
- Web-maketazioko lanak
 - Web-orriak sortzea eta diseinatzea.
 - Maketazio erabilgarria, responsive eta pribatua HTMLn
 - Aplikazioak ezartzen laguntzea
 - Arazoak identifikatzea eta ebaztea
 - BiscayTIK Fundazioak erabakitzen dituen pertsonen prestakuntza ematea eta ezagutza transferitzea.
 - BiscayTIK Fundazioaren taldeak eskatutako dokumentazioa lantzea, hala nola konfigurazio-gidak, jardunbide egokien gidak, azken erabiltzaileentzako txostenak eta abar
 - Maila aurreratuko gorabeheren euskarria, BiscayTIK Fundazioak hala eskatzen duenean.
- Irisgarritasun-lanak
 - Indarrean dauden irisgarritasun-jarraibideak, herri-administrazioarentzat eta/edo BiscayTIK-entzat eskatzen direnak, aplikatzea fase guztietan: analisia, prototipoa eta garapena.
 - AA eduki irisgarriak diseinatzea eta sortzea (irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren arabera), sektore publikoko gailu mugikorretarako webguneen eta aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa, eta UNE-EN 301 549 araua, edo hura ordeztzen duen arau harmonizatua.
 - Irisgarritasunari buruzko aldirikako auditoriak egitea, web-aplikazioen betetze-maila ebaluatzeko

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

Web-garapenak web-diseinu moldagarriko teknikak erabili beharko dituzte — Responsive Web Design —, haien edukiak eta funtzionaltasunak behar bezala erabili ahal izateko mahaigaineko gailuetan, gailu eramangarrietan, tabletetan eta telefono mugikorretan, bai orientazio bertikalean, bai horizontalean.

Bateragarritasuna nabigatzaileekin

Entrega bakoitzaren onarpen-datan, soluzioak erabat funtzionala eta irisgarria izan beharko du, gutxienez honako hauetan:

- Google Chromeren azken bi bertsio egonkorak
- Microsoft Edgeren azken bi bertsio egonkorak
- Mozilla Firefoxen azken bi bertsio egonkorak
- Safariaren azken bi bertsio egonkorak, segurtasun-euskarria duten macOS bertsioetarako eskuragarri daudenak;

- Chromeren azken bi bertsio egonkorak Androiderako;
- Safariaren iOSerako azken bi bertsio egonkorak, segurtasun-euskarria duten sistema eragilearen bertsioetarako eskuragarri daudenak.

Erabiltzaileei zuzendutako zerbitzu, interfaze eta funtzionalitate guztiak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira eskuragarri, eta bi hizkuntzetan eduki funtzionalki baliokidea izango dute.

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, eta pertsona hori arduratuko da haren garapena gainbegiratzearaz eta azken emaitza onartzeaz, 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 bitartekaritzat jotatuko du. Hauek izango ditu bere gain:

- Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea, eta lan horien kalitate-maila egiaztatzea.
- BiscayTIK Fundazioak eskaerak jasotzea. Eskaera horiek BiscayTIK Fundazioarekin aztertu eta planifikatu beharko ditu.
- BiscayTIK Fundazioarekin izandako bilera-aktak egitea, lortutako akordioak ezartzeko. Hasiera batean, bileren asteroko maiztasuna ezarriko da. Bileren helburu nagusia izango da egiten ari diren lanen jarraipena egitea, desbideratzeak identifikatzea, bai eta desbideratze horiek aurrera egiteko puntu kritikoak edo geldiarazteko puntuak identifikatzea 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 ahaliko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia 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 Fundazioak 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 egiteko, beharrezkotzat jotzen da gutxienez 3 profileko lantalde bat izatea eta Biscaytik Fundazioarekin koordinazio-lanak egingo dituen figura gehigarri bat egotea. 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, gutxienezko taldea lanean ari dela egiaztatzeko, eta hori ez betetzea, zigorrerako motibo izango da.

Kontratuak dirauen bitartean, lantaldearen osaketan egin daitezkeen aldaketek ezin izango dituzte memoria deskribatzailean adierazitako ezaugarriak aldatu. Edonola ere, aldaketa horiek BiscayTIK Fundazioari jakinarazi beharko zaizkio aldez aurretik eta BiscayTIK Fundazioaren berariazko 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) Kotsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoak:

BiscayTIK Fundazioko teknikarien eta CAUko pertsonalaren kotsulterei eta gorabehera teknikoei emandako laguntzaren eta arretaren jarduera-multzogisa definiturik, zerbitzuaren xede diren aplikazioei dagokienez, betiere.

EAZk jasotako kotsultak zein gertaerak, eta arazoen irekitzea kudeatu eta konpontzeko, egokia bada, BiscayTIK Fundazioak erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa (ADITUZ) 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, Fundación BiscayTIK Fundazioentzat gasturik gabe.

Kudeaketarako, BiscayTIK Fundazioak gorabeherak kudeatzeko erabiltzen duen aplikazioa (ADITUZ) 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 eragotzen 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	$\geq 90\%$
Garapen Berria	Gehienez %15	HIRU HILEAN BEHIN	$\geq 90\%$

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 Fundazioak 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 teknikoek 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-epaia **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 eskaintzeei.

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: ITZULKETA

Fase honetan Hornitzaileak Fundación 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 fasetarako (diagnostikoa, transferentzia eta egonkortzea) 24 eguneko gehienezko 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. Itzulketa-fase hori ezin izango da fakturatu.

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 teknikoa.
- Prototipoak.
- Proben plana.
- Prestakuntza plana.
- Erabiltzailearen eskuliburua.
- Integrazioaren eskuliburua.
- Esplotazioaren eskuliburua.
- Instalazioaren eskuliburua.
- Proben Emaizen txostena.
- Iturri Kodea.
- Abiatze txostena.
- Jarraipen txostenak.
- Itxiera txostena.

- Bilera Aktak.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten beste dokumentu batzuk

4.6 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren ordutegia:

Neguko ordutegian (irailaren 16tik ekainaren 14ra):

- Astelehenetik ostegunera, 8: 00etatik 17:00etara.
- Ostiraletan, 8: 00etatik 14:30era

Udako ordutegian (ekainaren 15etik irailaren 15era):

- Astelehenetik ostiralera, 8: 00etatik 14:30era

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.

4.7 Penalizazioak

Baldintza teknikoak betetzen berandutuz gero, edo behar bezala betetzen ez badira, karatulan eta berariazko klausula administratiboen pleguan ezarritako zigorrak ezarriko dira.

4.8 Bermealdia

Enpresa adjudikaziodunak era egokian burutu beharko ditu kontratatu diren lanak eta horietan egon daitezkeen eta kontratuaren indarraldian jakinaraziko zaizkion akatsak zuzendu beharko ditu. Kontratuaren indarraldia amaitu ondoren bermealdiak indarrean jarraituko du gutxienez hiru hilabeteko epean.

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 intelektual

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 kontratuko 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: Kontratazio organoa

I. ERANSKINA

KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA 2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMEDI BURUZKO 3/2018 DBLO	
Biscaytik Tratamendu-eragile eta harremanetarako	
Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea. Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia	
Tratamenduaren eragilea	
Pertsona kontratista izango da.	
Datuen babeserako delegatua	
Bizkaiko Foru Aldundiko Aholkularitza Juridikoaren, Informazioaren Segurtasunaren eta Datuen Babesaren Ataleko Burutza Kale Nagusia 25 – 48009 Bilbo	
Pertsona interesdunaren eskubideak	
Interesdunak bere datuak eskuratu ahal izango ditu, datuak zuzentzeko, ezerezteko edo datuen tratamendua mugatzeko eskatu ahal izango du, eta aurka egin ahal izango dio, honako hauei zuzendutako idazki bat aurkeztuz: Biscaytik Fundazioaren erregistroa Era berean, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzaren aurrean erreklamazioa aurkezteko.	
Tratamenduaren helburua	
Helburua da: BiscayTIK proiektuaren barruan aplikazioen web-orriak sortzea, diseinatzea eta maketatzea	
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 biltegitratzea	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, Instragram 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	x

Adingabeak (14 urte, DBEDBLOren 7. art)	
65 urtetik gorako pertsonak	x
Egoiliarrak	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 (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, *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 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.