0 AURREKARIAK

Biscaytik Bizkaiko Foru Aldundiak sustatutako proiektua da, nazioarte mailan izaera berritzaile eta aitzindari nabarmena duena, helburutzat honako hauek dituelarik: komunikazio kanal berri baten bidez, Internet bidez, Administrazioa herritarrengana hurbilaraztea bien arteko elkarrekintza erraztuz; horrez gain, Bizkaiko Udaletako barne-kudeaketa eta herritarrekiko harremana hobetzeko tresna informatikoak 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-ek aldez aurreko heldutasun-maila du ENSari dagokionez.

1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea Segurtasun Eskema Nazionala (ENS) maila ertainean ziurtatzera egokitzeko, sendotzeko eta hari laguntzeko zerbitzu espezializatua kontratatzea da, bai eta informazioaren segurtasunerako bulego tekniko bat ematea ere, kontratua hasten denetik eta indarrean dagoen bitartean.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Esleipenduna gai izan beharko da erakunde kontratatzaileari kudeaketa eta aholkularitza, funtzionala eta tekniko-integrala, eskaintzeko, eta, berehala, kontratuaren eskura jarri beharko ditu Segurtasun Eskema Nazionalaren (ENS) erdi-mailako ziurtagirira egokitzeko, sendotzeko eta laguntzeko zerbitzua osatzen duten arlo guztietako espezialistak, bai eta informazioaren segurtasunerako bulego tekniko bat ere.

Lizitatzaileek GOI mailako ENS ziurtagiria behar dute prestazioaren ezaugarri espezifikoetan oinarrituta, eta hori gauzatzeko erabilitako sistemek eta zerbitzuek behar bezala ezarritako eta ziurtatutako segurtasun-neurriak eta -prozedurak eduki behar dituzte. Segurtasuneko bulego teknikoaren izaera jarraitua eta sistemaren egokitzapenean, sendotzean, mantentzean eta hobekuntzan duen partaidetza kontuan hartuta, eskatzen den ziurtagiriak kontratuaren xede diren zerbitzuekin lotutako irismen nahikoa izan beharko du.Kontratua gauzatzeko, Segurtasun Eskema Nazionalean espezializatutako ezagutzez gain, IKT zerbitzu konplexuak kudeatzeko eta emateko prozesuetan segurtasuna integratzeko gaitasunak ere behar dira. Biscaytik Fundazioak hainbat azpiegitura, plataforma, hornitzaile eta zerbitzu korporatiborekin elkarreragiten duten zerbitzu digitalak kudeatzen eta koordinatzen ditu, eta, beraz, beharrezkoa da esleipendunak esperientzia egiaztatua izatea IT zerbitzuen kudeaketa-esparruetan.

Informazioaren segurtasunaren eta Segurtasun Eskema Nazionalaren izaera ebolutiboa dela eta, Biscaytik Fundazioak interesgarritzat jotzen du antolaketa eta teknologia berrikuntzara bideratutako etengabeko hobekuntzako metodologiak eta ereduak txertatzea. Kontratuaren xede den prestazioa ez da mugatzen unean uneko betetze-egoerara; aitzitik, segurtasuna kudeatzeko sistema sendotzea eta etengabe garatzea du helburu, kontratuaren indarraldi osoan. Testuinguru horretan, berrikuntza eta etengabeko hobekuntza kudeatzeko metodologia egituratuak zerbitzuan aplikatzeak balio erantsia eman diezaioke hobetzeko aukerak identifikatzeari, prozesuak optimizatzeari, arau-aldaketetara egokitzeari eta informazioaren segurtasun-praktiken bilakaerari, betiere kontratuaren xedearekin duen loturari eutsiz.

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

Zerbitzuaren egikaritze-zatian azpikontrataziorik badago, nahitaez adierazi behar da azpikontratatutako enpresak parte hartuko duen guztia.

Arduradun bat izendatu beharko da, eta une oro izango du ardura kontratuaren xede diren jarduerak behar bezala doazela ikuskatzeko.

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

Zerbitzua hainbat kanaletatik eman ahal izango da: posta, bideokonferentzia, 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 Zerbitzuaren ikuspegi orokorra.

Kontratu honen xede den zerbitzuaren helburua Segurtasun Eskema Nazionalaren (ENS) erdi-mailako ziurtapenera egokitzea, sendotzea eta laguntzea da, bai eta informazioaren segurtasunerako bulego tekniko bat ematea ere.

Biscaytik Fundazioak aldez aurreko heldutasun-maila du ENSari dagokionez, eta, beraz, zerbitzua ez da hasierako ezarpen gisa konfiguratzen zerotik abiatuta, baizik eta prozesu gisa:

- Informazioaren segurtasun-sistemaren egungo egoera berrikustea
- ENSren betekizunekiko desbideratzeak identifikatzea
- Dauden elementuak egokitzea eta sendotzea
- Sistemaren bilakaera ziurta daitekeen maila baterantz
- Etengabeko eragiketa- eta hobekuntza-eredu bat ezartzea

Esleipendunak ikuspegi integratu bat hartu beharko du, non ENS egokitzeko jarduerak eta bulego teknikoaren funtzioak aldi berean garatuko diren zerbitzuaren hasieratik.

2.2 Zerbitzuaren irismena

Kontratuaren irismenak Biscaytik Fundazioaren jarduera-eremuaren barruan dauden informazio-sistema, prozesu, aktibo eta zerbitzu guztiak hartzen ditu barne, ENSari dagokionez, proiektuaren hasieran ezartzen diren mugaketa zehatzei kalterik egin gabe.

Besteak beste, honako arlo hauek sartzen dira:

- Informazio-sistema korporatiboak
- Azpiegitura teknologikoak

- Toki-erakundeei emandako zerbitzu digitalak
- Kudeaketako eta operazioko barne-prozesuak
- Hornitzaileak eta horiei lotutako zerbitzu kanporatuak

Esleipendunak dagoen dokumentazioaren gainean lan egin beharko du, betiere informazioaren konfidentzialtasuna errespetatuz eta jada definitutako sistemaren osotasuna bermatuz.

Ez da sartzen azken ziurtagiriaren zuzeneko kontratazioa.

2.3 Zerbitzuaren faseak

Zerbitzua bi bloke funtzional handitan egituratuko da, partzialki gainjarrita garatuko direnak:

2.3.1 1. fasea: ENS egokitzea, finkatzea eta ziurtapenera laguntzea

Kontratuaren lehen urtean, esleipendunak ENS maila ertainean betetzeko beharrezkoak diren jarduerak gauzatu beharko ditu. Gutxienez, honako hauek izango dira:

a) Egoeraren analisia eta gap analysis

- Informazioaren segurtasun-sistemaren egungo egoera berrikustea
- ENS betetze-maila identifikatzea (artikuluak eta II. eranskina)
- Desbideratzeak eta hobetzeko eremuak detektatzea
- Egoerari buruzko txostena eta ekintza-plana egitea

b) Arriskuen analisia eta kudeaketa

- Aktiboen inbentarioa berrikustea eta eguneratzea
- Mehatxuak eta kalteberatasunak identifikatzea
- Arriskuaren ebaluazioa, termino hauetan:
  - o Konfidentzialtasuna
  - o Osotasuna
  - o Erabilgarritasuna
  - o Benetakotasuna
  - o Trazabilitatea
- Arriskuen analisia egitea edo eguneratzea
- Arriskuak tratatzeko plana zehaztea

c) Arau- eta dokumentu-egokitzapena

- Segurtasun-politika berrikustea eta eguneratzea
- Arauak, prozedurak eta jarraibideak eguneratzea (segurtasun-politika barne)
- ENS aplikagarritasun-adierazpenaren berrikuspena/ENS neurrien aplikagarritasun-matrizea
- Dokumentuak ENSrekin eta aplikatu beharreko araudiarekin lerrokatzea

d) Segurtasun-neurriak ezartzea

- Antolaketa-, eragiketa- eta babes-kontrolak zehaztea eta ezartzea

- Barneko arduradunekin koordinatzea, modu eraginkorrean ezartzeko
- ENSen II. eranskineko neurrien betetze-maila baliozkotzea

e) Barne-kontrola eta jarraipena

- Segurtasun-adierazleak definitzea
- Aginte-koadroak ezartzea
- Betetze-mailaren jarraipena
- Barne-ikuskaritza

f) Auditoretzarako prestatzea eta laguntzea

- Sistema kanpo-auditoretzarako prestatzea
- Ebidentzien azken berrikuspena
- Auditoretza-prozesuan laguntzea
- Desadostasunak konpontzeko euskarria

2.3.2 2. fasea: Segurtasuneko bulego teknikoa

Bulego teknikoa hasieratik emango da, eta ENS sistemaren eragiketa, mantentzea eta etengabeko hobekuntza bermatzea izango du helburu. Bulego teknikoak urtean gutxienez 300 orduko dedikazioa eskaini beharko du, zerbitzua behar bezala gauzatzeak eta ezarritako zerbitzu-mailak betetzeak eragindako premiei kalterik egin gabe.

a) Informazioaren segurtasun-sistema kudeatzea

- Arriskuak tratatzeko planaren jarraipena
- Arriskuen analisia aldian behin eguneratzea
- Aplikagarritasun-adierazpena berrikustea

b) Dokumentuen kudeaketa

- Sistemaren dokumentazioa mantentzea eta eguneratzea
- Bertsioen kontrola eta trazabilitatea

c) Adierazleen kudeaketa eta reporting

- Funtsezko adierazleen definizioa eta jarraipena
- Aldizkako txostenak egitea
- Erabakiak hartzeko euskarria

d) Auditoriak eta ekintza zuzentzaileak kudeatzea

- Barne- eta kanpo-auditoretzen jarraipena
- Desadostasunen kudeaketa
- Ekintza zuzentzaileak kontrolatzea

e) Aholkularitza espezializatua

- Prozesu-arduradunei laguntzea
- Segurtasunaren eta ENSen arloko aholkularitza

- Negozioaren jarraitutasunerako laguntza

f) Prestakuntza eta kontzientziazioa

- Prestakuntza-ekintzak diseinatzea
- Kontzientziazio-kanpainak egitea
- Materialak sortzea

g) Zeharkako euskarria

- Segurtasuna integratzea antolaketa-prozesuetan
- Sistema berrietan kontrolak ezartzen laguntzea
- Koordinazioa hirugarren hornitzaileekin

2.4 Lan-metodologia

Esleipendunak metodologia egituratua aplikatu beharko du, honako hauetan oinarrituta:

- CCN-STIC gidak, bereziki:
  o 800 seriea (ENS)
  o Betetze-maila egiaztatzeko 808 Gida
- Heldutasun-ereduak (adibidez, CMM)
- Etengabeko hobekuntzaren ikuspegia

Esleipendunak CCN-STIC gidetan oinarritu beharko du bere metodologia, eta CCN-CERTeko tresna ezagunak erabili beharko ditu (INES, AMPARO, PILAR edo baliokideak).

2.5 Zerbitzuaren antolaketa eta kudeaketa

Esleipendunak hau egin beharko du:

- Zerbitzuko arduradun bat izendatzea
- Lantalde espezializatu bat definitzea
- Proiektuaren gobernantza-eredu bat ezartzea

Honako hauek ezarri beharko dira:

- Aldizkako jarraipen-bilerak
- Aurrerapen-txostenak
- Kalitatea kontrolatzeko mekanismoak

2.6 Entregagaiak

Esleipendunak, gutxienez, honako entregagai hauek eman beharko ditu:

- Proiektu-plana
- Hasierako egoeraren txostena
- Arriskuen analisi formal eguneratua
- Arriskuak tratatzeko plana
- ENS egokitzeko plana

- ENS aplikagarritasun-adierazpena/ENS neurrien aplikagarritasun-matrize eguneratua
- ENS sistemaren dokumentazioa
- Jarraipen-txostenak
- Aginte-taula
- Barne-auditoretzako txostenak eta ziurtapen-euskarria

2.7 Kalitate- eta konfidentzialtasun-betekizunak

Esleipendunak hau egin beharko du:

- Informazioaren konfidentzialtasuna bermatzea
- Segurtasun-sistemari buruzko informaziorik ez zabaltzea
- Datuak babesteko araudia betetzea

Halaber, honako hauek ziurtatu beharko ditu:

- Jardueren trazabilitatea
- Entregagaien kalitate teknikoa
- Dagoen sistemarekiko koherentzia

3 KONTROLA ETA JARRAIPENA

Atal honetan Lizitatzaileak proposatu behar dituen 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 oinarrizko tresnak jarraipena egiteko txostenak dira. Txosten horiek dagozkien bilera eta batzordeetan aztertuko dira.

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

Fundación Biscaytik Fundazioak pertsona bat izendatuko du haren garapena gainbegiratzeko eta azken emaitza onartzeko, eta enpresa esleipendunari beharrezkotzat jotzen dituen jarraibide guztiak emango dizkio.

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du Biscaytik Fundazioarekin; hark Biscaytik Fundazioaren agindu orokorrak jasoko ditu, eta ardura horren bitartekaritzat jokatuko du. Hauek izango ditu bere gain:

- Egin beharreko lanak planifikatzea, jarraipena egitea eta kontrolatzea, eta horien kalitate-maila egiaztatzea.
- Biscaytik Fundazioaren eskaerak jasotzea. Eskaera horiek Biscaytik Fundazioaren arabera baloratu eta planifikatu beharko ditu.
- Biscaytik Fundazioarekin izandako bilera-aktak egitea, lortutako erabakiak ezartzeko. Hasiera batean, bilerak astean behin egingo dira. Bileren helburu nagusia izango da egiten ari diren lanen jarraipena egitea, desbideratzeak identifikatzea, eta horien aurrerapena geldiaraztea edo puntu kritikoak identifikatzea.

Lauhileko bakoitza amaitu ondoren, enpresa esleipendunak aldi horretan egindako lanen jarraipen-txostena aurkeztuko du. Biscaytik Fundazioak txosten hori aztertuko du, eta, ados badago, dagokion faktura jaulkitzeko beharrezko oniritzia emango du, karatulan aurreikusitakoaren arabera.

Fundación Biscaytik Fundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia Fundación Biscaytik Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

3.1 Zerbitzu-mailari buruzko akordioa (SLA)

Zerbitzu-mailari buruzko akordio hauek bete beharko dira gutxienez, gerora zehaztuko direnak alde batera utzi gabe.:

3.1.1 SLA-1. Erantzuteko denbora

Definizioa	Biscaytik Fundazioaren eskaera bat jaso zenetik arduraduna jaso eta esleitu dela baieztatu arte igarotako denbora.
Helburua	≤ lanegun 1.
Neurketa	Hitzartutako epearen barruan erantzundako eskaeren lau hileko ehunekoa.
Eska daitekeen gutxieneko maila	%95.

3.1.2 SLA-2. Eskatutako dokumentazioa entregatzea

Definizioa	Biscaytikek eskatutako dokumentu-eguneratzeak, prozedurak, txostenak edo ebidentziak.
Helburua	≤ 10 lanegun, eskaera egiten denetik.
Neurketa	Hitzartutako epearen barruan erantzundako eskaeren lau hileko ehunekoa.
Eska daitekeen gutxieneko maila	%90.

3.1.3 SLA-3. Ohiko kontsultei erantzutea

Definizioa	ENSrekin eta bulego teknikoarekin lotutako kontsulta funtzionalak, antolamenduzkoak edo dokumentalak.

Helburua	≤ 3 lanegun.
Neurketa	Hitzartutako epearen barruan erantzundako eskaeren lau hileko ehunekoa.
Eska daitekeen gutxieneko maila	%90.

3.1.4 SLA-4. Bilerak deitzea eta egitea

Definizioa	Fundazioak eskatutako jarraipen-bilerak egitea.
Helburua	≤ 5 lanegun, eskaera egiten denetik.
Neurketa	Hitzartutako epearen barruan erantzundako eskaeren lau hileko ehunekoa.
Eska daitekeen gutxieneko maila	%95.

3.1.5 SLA-5. Aktak egitea

Definizioa	Egindako bilera bakoitzaren akta bidaltzea.
Helburua	≤ 3 lanegun.
Neurketa	Hitzartutako epearen barruan bidalitako akten lau hileko ehunekoa.
Eska daitekeen gutxieneko maila	%95%

3.2 KPI operatiboak

Dagozkien bileretan proposatzen diren adierazleei kalterik egin gabe, gutxienez honako KPI hauek neurtu eta bete beharko dira:

3.2.1 KPI-1. ENS Plana betetzea

Formula	Aurreikusitako epearen barruan betetako entregagaiak/Planifikatutako entregagaiak × 100
Helburua	≥ %95.

3.2.2 KPI-2. Proiektuaren mugarriak betetzea

Formula	Mugarriak epean beteta/Aurreikusitako mugarriak × 100
Helburua	≥ %90.

3.2.3 KPI-3. Dokumentuak eguneratzea

Formula	Epearen barruan eguneratutako dokumentu planifikatuen kopurua/aldian eguneratzeko planifikatuta zeuden dokumentuen guztizko kopurua x 100
Helburua	≥ %95.

3.2.4 KPI-4. Ekintza zuzentzaileen jarraipena

Formula	Epearen barruan itxitako ekintza zuzentzaileen kopurua/aldian itxiera-epea amaitzen zaien ekintza zuzentzaileen guztizko kopurua × 100
Helburua	≥ %90.

3.2.5 KPI-5. Auditorien kudeaketa

Formula	Adostutako epearen barruan itxitako desadostasunak/Desadostasunen guztizkoa
Helburua	≥ %90.

4 BALDINTZA BEREZIAK

Enpresa lizitatzaileek 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, pertsonei buruz sortzen diren estatistika guztietan. Eta hori, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legeko 2.3 artikuluak 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 dizkioten zerbitzuak modu egokian egiteko.

Zehazki, enpresa esleipendunak, zerbitzua indarrean dagoen bitartean, informazioaren segurtasunean eta Segurtasun Eskema Nazionalean adituak diren gutxienez bi aholkulari seniorrez osatutako lantalde minimo bat esleitu beharko dio zerbitzua gauzatzeari.

Profesional horiek, bakoitzek, gutxienez bost urteko esperientzia izan beharko dute ENS egokitzapen-, ezarpen, auditoretza edo ziurtapen proiektuetan.

Halaber, bi aholkularien artean honako ziurtagiri hauek egiaztatu beharko dira:

- ISO 27001 Lead Auditor (edo baliokidea).
- ISO 20000 Lead Auditor (edo baliokidea, izan litekeen bezala, baldintza honen ondorioetarako eta bermatu nahi diren konpetentzia profesionalak kontuan hartuta, baliokidetasun formalaren deklaraziorik egin gabe, ISACAren CISA ziurtagiria (Certified Information Systems Auditor), ITIL 4 Managing Professional,...).

Betebehar horiek ez betetzeak zigorrak ezartzea ekar dezake, eta, legez aurreikusitako kasuetan, kontratua suntsiarazteko arrazoi izan daiteke.

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

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 prestaturik mantentzeko ardura hartuko du, Fundación Biscaytik Fundazioak eskaturiko teknologia/funtzionalitate horietan. Prestakuntza horren kostua, enpresa esleipendunak prestakuntza 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.

4.2 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 kontrataturiko 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.

4.2.1 Zerbitzu-mailak ez betetzea

Ezarritako zerbitzu-mailak ez betetzeak zigorrak ezartzea ekar dezake, berariazko klausula administratiboen pleguan ezarritakoaren arabera.

Bereziki, ez-betetze larritzat hartuko dira:

- Lanak entregatzeko justifikaziorik gabeko atzerapenak
- Erantzuteko epeak ez betetzea
- Entregagaien kalitate falta
- Jarraipenik edo reportingik ez

Zehatzeko moduko desbideratzetzat joko da Zehaztapen Teknikoen Txostenean ezarritako SLA edo KPIak ez betetzea. Eskatutako gutxieneko atalasearen gaineko ehuneko puntu bateko desbideratze bakoitzak dagokion adierazleari aplika dakiokeen gehieneko penalizazioaren % 1eko zigorra ekarriko du, karatulan edo administrazio-klausula berezien pleguan ezarritako mugetaraino.

4.2.2 Zerbitzua etengabe hobetzea

Esleipendunak etengabeko hobekuntzak proposatu beharko ditu:

- Segurtasun-sistemaren eraginkortasuna
- Prozesuen optimizazioa
- CCN-STIC gida berrietara egokitzea

Hobekuntza horiek dokumentatu eta, hala badagokio, Biscaytik Fundazioak onartu beharko ditu.

4.3 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxieneko ordutegia:

Neguko ordutegia (irailaren 1etik ekainaren 30era):

- Astelehenetik ostegunera, 08:30etik 18:30era.
- Ostiraletan, 08:00etatik 14:00etara.

Udako ordutegia (uztailaren 1etik abuztuaren 31ra) :

- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 14:00etara

Zerbitzuaren ordutegia lizitatzaileak zehaztuko du, eta zerbitzua abiarazteko batzarrean berrikusiko da.

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.

4.4 Jabetza intelektuala

Esleipendunak Biscaytik Fundazioari lagako dizkio kontratu honen baitan eratutako plan, sorkuntza eta dokumentu guztien egile-eskubideak eta jabetza intelektualeko eskubideak. Jabetza intelektualari dagozkion eskubideen lagapenak ez du denbora-mugarik izango eta esleipendunak kobratuko duen ordainsariaren barne

dagoela ulertuko da. Ondore horietarako, Biscaytik Fundazioak esleipendunaren lana orokorki aldatzeko, eraldatzeko, erreproduzitzeko, banatzeko, argitaratzeko, erakusteko, erabiltzeko eta ustiatzeko eskubidea izango du.

Esleipendunak ezin izango du ikerketa osoa edo zati bat erabili, ez zuzenean ezta zeharka ere, munduko edozein lekutan egin lezakeen beste enkargu batean.

Lagapen edo betebehar horretatik kanpo geratzen dira metodologiak, tresnak, txantiloiak, prozedurak, know-how eta adjudikaziodunaren titulartasuneko gainerako elementuak. Elementu horiek entregagarrietan sartzen direnean, horien erabilerak ezin izango du mugatu BiscayTIK Fundazioak kontratuaren xede diren emaitzak erabiltzeko, mantentzeko eta aldatzeko duen eskubidea.

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

4.5 Zigorrak

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

4.6 Bermea

Gutxienez 6 hilabeteko bermea eskatuko da egindako lanentzat.

4.7 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzaileek 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, pertsonei 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

Kontsulten edo argibideen erantzunak Euskadiko kontratazio-plataforman argitaratuko dira.

Hala badagokio, lizitatzaileek eskatutako informazio osagarria edo pleguei nahiz dokumentazio osagarriari buruz dituzten zalantzen gaineko argibideak eskaintzak jasotzeko ezarritako eguna baino gutxienez 6 egun natural lehenago emango dira, betiere, eskaera eskaintzak jasotzeko epea amaitu baino gutxienez 12 egun natural lehenago egin bada.

Izenpetua: Kontratazioko organoa

I ERANSKINA

KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA *2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMEARI BURUZKO 3/2018 DBLO*
Biscaytik Tratamenduaren arduraduna eta harremanetarako
Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia
Tratamenduaren eragilea
Pertsona kontratista izango da.
Datuen babeserako delegatua
Bizkaiko Foru Aldundiaren Aholkularitza Juridiko, Informazioaren Segurtasun eta Datuen Babeserako Atala Kale nagusia, 25 – 48009 Bilbo
Pertsona interesdunaren eskubideak
Interesatuak/eraginpekoak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea du, baita horiek tratatzeko mugak jartzeko edo horren aurka agertzeko ere, eta horretarako: Biscaytik Fundazioaren Erregistroa Horrez gainera, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzari erreklamazioa jartzeko.
Tratamenduaren helburua
Helburua da: **Aholkularitza-, egokitzapen-, sendotze- eta laguntza-zerbitzu espezializatuak ematea ENS ziurtagiriari eta informazioaren segurtasuneko bulego teknikoaren bidez.**
Datuen tratamenduaren jarduerak
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:

Datuak atzematea	X
Datuak grabatzea	X
Datuak egituratzea	X

Datuak aldatzea	X
Interesdunekin harremanetan jartzea	X
Datuak biltegiratzea	X
Datuak ateratzea (berreskuratzea)	X
Datuak kontsultatzea	X
Datuak lagatzea / zabaltzea	
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	X
Datuak suntsitzea	X
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	X
Datuen aldi baterako kopiak egitea	X
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	X
Beste batzuk (*zehaztu*)	X

Tratamenduaren zilegitasuna

1. (EB) 2016/679 Erregelamendua (DBEO)
2. 3/2018 Lege Organikoa (DPBEDBLO)
3. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, Sektore Publikoko Kontratuena.
4. 311/2022 Errege Dekretua (ENS), segurtasun-neurriei dagokienez
5. Kontratistarekin egin beharreko kontratua..

Datu pertsonalen kategoriak

IDENTIFIKAZIO-DATUAK:	
NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	X
Izen-abizenak	X

Posta-helbidea	X
Telefonoa	X
Sinadura	X
Nazionalitatea	
Jaioteguna	
Jaioterria	
Adina	
Egoera zibila	
Helbide elektronikoa	X
Sexua	X
Gizarte Segurantzako zenbakia	
Irudia (argazkiak edo bideoak)	
Soinuak (audio-grabaketak)	
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instragram profilak, besteak beste)	
Seme-alaba kopurua	
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)	
Beste batzuk (*zehaztu*)	
BESTE DATU MOTA BATZUK	
Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)	X
Lanbide-esperientzia -edo -historia	X
Lanbidea	X
Lanpostua edo lanbide-kategoria	X
Lizentziak edo baimenak	

Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea	
Jabetza edo ondasunak	
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruenak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste)	
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	
Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste)	
Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak	
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	
Egoiliarrak	
Bezeroak	X

Hornitzaileak	X
Atxikitako pertsonak edo kideak	X
Jabeak edo errentariak	
Ikasleak	
Legezko ordezkariak	
Harremanetarako pertsonak	
Eskatzaileak	X
Onuradunak	X
Langileak	X
Enplegu-eskatzaileak	
Kargu publikoa duten pertsonak	

Datuen jatorria

Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:

Interesdunak edo beren ordezkariak.	X
Administrazio publikoak *(Zehaztu)*:	
Erregistro publikoak *(Zehaztu)*:	
Sektore publikoko beste erakunde batzuk *(Zehaztu)*:	
Beste batzuk *(Zehaztu)*:	

Datuen hartzaileak

Ez da datu pertsonalak lagatzeko aukera aurreikusten.

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 *tratamenduaren arduradunari* eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, *pertsona kontratistak* kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.

Segurtasun neurri teknikoen eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra

Segurtasun-neurriak honako hauen arabera aplikatzea:

- (EB) 2016/679 Erregelamendua
- 3/2018 Lege Organikoa
- 311/2022 Errege Dekretua (Segurtasun Eskema Nazionala)

Besteak beste:

- Sarbideen kontrola
- Identitateen kudeaketa
- Jardueraren erregistroa
- Informazioa babestea
- Segurtasuna komunikazioetan
- Gertaerak kudeatzea