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 azaldutako egoera konpontzeko asmoz, Udal Administrazioen kide teknologiko gisa arituko da, eta Bizkaiko udal eta mankomunitate guztiei behar informatiko gehienak asetzen dituen Udal Administrazio Kudeatzailea eskaintzen die.

1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea da BiscayTIK proiektuaren J2EE aplikazioetan zuzenketa-, eboluzio eta egokitze-mantentzeko zerbitzuak kontratatzea.

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 BiscayTIK proiektuaren J2EE aplikazioetan zuzenketa-, eboluzio eta egokitze-mantentzearen euskarri tekniko zerbitzua osatzen duten arlo guztietako espezialistak.

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

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

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

Zerbitzua hainbat kanaletatik eman ahal izango da: posta bidez, telematikoki, telefonoz 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 Prestazioaren deskribapen orokorra.

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
- Kontabilitatea
- Aurrekontuak
- Ondarea eta Inbentarioa
- Zergen Kudeaketa eta Diru-Bilketa
- Giza Baliabideak
- Nominak
- Gizarte Zerbitzuak
- ...

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

Modulu funtzional hauek aplikazio informatiko batek edo gehiagok osa ditzakete, modulu funtzionalaren barruko behar zehatzei erantzuna ematen dietenek. Sistemaren irismeneko moduluak eta aplikazioak Bizkaiko Foru Aldundiaren BIDE framework-ean garatu dira.

2.2 Zerbitzuaren irismen-moduluen eta aplikazioen deskribapena

Proiektuaren irismen moduluak BiscayTIK-en administrazio elektronikoaren soluzioa osatzen duten gainerako osagaiekin lotuta daude.

2.2.1 Ordezkaritza kudeaketa eta Gaitutako funtzionarioa

Ordezkaritzaren kudeaketaren alorrean aplikatu beharreko araudi berria argitaratu da, eta, horren ondorioz, BiscayTIK konponbidea egokitu zen araudi hori oso-osorik betetzeko. Horretarako, proposatu zen hirugarrenen eta haien ordezkarien harremanak kudeatzeko aplikazio berri bat sortzea. Halaber, proposatu da hori integratzea dagoen datuen ereduarekin eta aplikazioekin, web-zerbitzuen plataforma baten bidez.

Proiektatutako irismenak ordezkaritzaren kudeaketa gaitzen du BiscayTIKen sistemetan, eta honako puntu hauetan oinarrituko da:

- Izapide berriak sortzea, hirugarren bati ahalorde-emaile baten ordezkaria izatea ahalbidetzen dion ahalordetzea egiaztatzeko, aldatzeko, uko egiteko eta baliogabetzeko.

- Izapide berriak sortzea, ahalorde-emaile baten ordezkaritzaren eskuordetze bat sortzeko, aldatzeko, uko egiteko eta baliogabetzeko.

- Ordezkarien erregistro bat sortzea. Horrek lege-eskakizunak bete beharko ditu, eta ordezkaritzaren segurtasuna eta horren ondoriozko legezko balioa kudeatu beharko du, baita egindako ordezkaritzen balizko eskuordetzen segurtasuna ere.

- Gaitutako funtzionarioen erregistro bat sortzea, toki-erakundeetako funtzionario jakin batzuk ahalduntzeko izapide batzuk egin ditzaten, beharrezko bitartekorik ez duen ahalorde-emaile baten izenean.

- Aplikazioak aldatzea, informazioa eta ordezkariek egiten dituzten ekintzak sartzeko helburuarekin.

2.2.2 Eskaneatze-plataforma.

BiscayTIK-ek eskaneatzeko duen soluzioak elkarreragingarritasun-eskema nazionalaren baldintzak betetzen ditu, eta aukera ematen du edozein dokumentu sartzeko toki-erakundearen sarrera/irteerako erregistroan eta espedienteen kudeaketan.

Soluzio horri esker, dokumentazioa sarreratik eskaneatu daiteke, sarrera- eta irteera-erregistroekin eta espedienteak kudeatzeko aplikazioarekin integratuta baitago; beraz, interesdunak edo barneko pertsona batek eman duen eta sartu nahi den edozein dokumentu eskaneatu, eta dagokion erregistroan edo espedientean sar daiteke.

2.2.3 Jakinarazpen elektronikoak kudeaketa

Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Lege berriaren esparruan, BiscayTIK Fundazioak hari atxikitako erakundeen eskura jarri zuen jakinarazpen elektronikoaren plataforma. Hori ezarri ondoren, jakinarazpen elektronikoak kudeatzeko tresna bat jarri da funtzionarioen esku, udal-kudeaketaren eraginkortasuna hobetzeko.

Aplikazio horrek funtzionaltasun hauek ditu, besteak beste:

- Igorritako, praktikatutako eta ukatutako Jakinarazpenen bistaratzea, lotutako datuekin batera.
- Herritarren Harpidetza aktiboen kudeaketa, funtzionarioak Interesdunek eskatutako Altak/Bajak/Aldaketak egin ahal izan ditzan.
- Erakundearen prozedura harpidegarriak bistaratzea: herritarrek egoitza elektroniko bidez jakinarazi ditzaketen prozeduren zerrenda kontsultatzeko.

2.2.4 Udal Larrialdi Plana

BiscayTIK Fundazioak plataforma bat jarri du Bizkaiko toki-erakundeen zerbitzuan, Larrialdietarako Udal Plana (ULP) osorik kudeatzeko. Aplikazio horren helburu nagusiak hauek dira:

- Bizkaiko udalen Udal Larrialdi Planak (ULP) prestatu, homologatu eta eguneratzea erraztea.
- Bizkaian ULPen garapen-maila hobetzea eta homogeneizatzea.
- Udalen ULPen bidez lurraldeko arriskuak eta elementu ahulak nahiz bitarteko eta baliabideak identifikatzea, halakoak bitarteko eta baliabideen foru katalogoan sartzeko.
- Herritarrek eskura duten informazioa hobetzea, beren udalerrian gertatzen den ezbehar bati aurre egiteko garaian.
- Foru aldundiaren larrialdietarako bitartekoek eskura duten informazioa hobetzea, larrialdiei erantzun azkarra ematea ziurtatzeko.

Horretarako, konponbideak ULP kudeatzeko aplikazio bat izaten du, BiscayTIK Fundazioaren proiektuari atxikitako erakundeetako udal langileentzat, honako hauek egin ahal izan ditzaten:

- ULPari lotutako edukiak sartu.

- ULPari lotutako azken dokumentazioa sortu, nahitaezko edukiak, gutxienez, osatu eta gero.
- Eskumena duen erakundearen aurrean ULParen azken dokumentazioa homologatu.
- ULParen informazioa interesa duten kolektiboei era selektiboan helarazi (herritarrak eta larrialdizerbitzuak).

2.2.5 Beste modulu batzuk, integrazioak eta elkarreragingarritasuna

Mantentze-lanak egingo dira teknologia berberean oinarrituriko beste modulu batzuetan. Era berean, kontratu honen xede diren moduluen eta beste moduluen arteko integrazioa egingo da, eta elkarreragingarritasun zerbitzuak sortuko dira. Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatu eta 2.4 Ingurune teknologikoa puntuan deskribatutako edozein teknologiatan oinarritutako beste edozein garapen ere egingo da.

Proiektu horretatik sor daitezkeen beharrei erantzuteko, edozein motatako mantentze-eskaerak egin ahal izango dira, baita aplikazio eta/edo modulu berriak garatu ere.

2.4 puntuan identifikatutako garapen frameworkaren azpian garatutako aplikazioetan lantaldeak dituen ezagutza teknikoak balioetsiko dira.

2.3 Zerbitzuaren irismen-zereginen deskribapena

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.

Zerbitzu-hornitzaileak esleituriko lantaldeak ondorengo eginkizunak bete beharko ditu:

- Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa.
- Funtzionalitate berriak eta haiei lotutako gorabeherak kudeatzea, BiscayTIK Fundazioan ezarrita dagoen ADITUZ izeneko tresnaren bidez.
- Eginiko estimazioak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, onar edo berrikus ditzan.
- Eskaera bakoitza ezartzeko erabilitako esfortzuaren xehetasuna BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, aurreikusitako estimazioarekin alderatuta.
- Zerbitzuaren etengabeko kontrola ahalbidetzen duten zehaztutako egoera-txostenak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, esfortzu erabilia, esfortzu metatua, egiteko dagoen esfortzua, eta abar jasota dauzkatela.
- Zuzeneko harremana BiscayTIK Fundazioarekin, aurrera eraman beharreko eginkizunak kudeatzeko.
- Bilera-aktak egitea.
- Diseinu funtzionalakoa
- Diseinu teknikoa.
- Datuen eguneratzeak.
- Funtzionalitate berrien garapena.
- Proiektuaren barneko edozein modulu konfiguratzea eta parametrizatzea
- Erroreak zuzentzea, baldin badaude.
- Entitate/erlazio eredua eguneratzea.
- Probak egin, eta eginiko proben dokumentazioa:

    - Proba unitarioak
    - Integrazio-probak
    - Onarpen-probak:
- Erabiltzaile-eskuliburuak eguneratzea.
- Prestatzaileei zuzendutako prestakuntza
- Erabiltzaile-baimenak sortu eta kudeatzea.
- Datu-migrazioak, prozesuaren definizio teknikoa, prozesu hori sortzea, eta abiaraztea.
- Abiarazte-paketeak eta loturiko dokumentazioa sortzea.
- Beste modulu edo sistema batzuekiko integrazio-eskuliburuak sortzea.
- Zalantza teknikoak argitzea.
- Entregatutako funtzionalitateen kalitatea bermatzea.
- Disponibilitatea eta presentzia aktiboa ekoizpen-hedatzeetan.
- Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.

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

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

- Internet Explorer v11
- Firefox
- Chrome
- Edge
- Safari

Horrez gainera, aukera ematen duten pantailetan ikusi ahalko da soluzioa (AA-WAI), eta, gainerako kasuetan, zergatik ez den betetzen azaldu behar da.

Zerbitzu guztiak bi hizkuntzatan egin behar dira (euskara/gaztelania).

2.4 Ingurune teknologikoa

J2EE teknologiako garapenen barruan biltzen diren lanak ingurune teknologiko honetan oinarrituko dira:

- Zerbitzaria
    - Sistema eragileak (zerbitzaria): Red Hat Enterprise Linux Server
    - Aplikazioen zerbitzaria: HatJBoss EAP 7.2 Sarea
- Garapen ingurunea
    - HatJBossDeveloper Studio sarea, framework BIDE
    - TeamFoundation Server
    - Subertsioa
    - JIRA
    - Bamboo
- DDBB
    - SQL Server 2012 eta SQL Server 2017
- Programazio hizkuntza
    - JAVA
- Segurtasuna
    - Lantik P23 segurtasun ingurune bateratua

- Nabigatzaileak
    - Nabigatzaileak: Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox

2.5 Zerbitzuaren ekintzak

2.5.1 Oinarriko mantentze-lanak

a) Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa:

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

EAZk jasotako kontsultak zein gertaerak, eta arazoen irekitzea kudeatu eta konpontzeko, egokia bada, BiscayTIKek erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa erabiliko da, ADITUZ.

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 Lantikentzat gasturik gabe.

Kudeaketarako, Fundación BiscayTIK Fundazioek gorabeherak kudeatzeko erabiltzen duen aplikazioa erabiliko da, ADITUZ.

c) Mantentze lan prebentiboa

Garatutako zerbitzuak hobetzeko ekimenak. Zuzentzeko mantentze lanak minimizatzea eta kalitatea hobetzea da helburua.

2.5.2 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.

2.6 Zerbitzu mailak

2.6.1 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako.

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

Adierazle bakoitzerako hainbat eremu zehazten da:

- Kasuaren katalogazioa / Mantentze mota: Adierazleak identifikatzen duen atributua
- Xede-denborak: Adierazlea betetzeko denbora-muga, honela ulertuta:
    - Ebazpen denbora.- Kontsulta edo euskarri tekniko bat eskatzen denetik kasuari amaiera ematen dion behin betiko erantzuna eman arte igarotako denbora.
    - Lehen erantzunaren denbora.- Eskaeraren altatik hura onartu arte igarotzen den denbora. Eskaera baten lehen erantzunaren denboraren helburua hau da:
        - Eskaera jaso dela berrestea.
        - Aurretiazko azterketa egitea.
        - Lehenengo balorazioa eta plangintza jakinaraztea, ebazpen-datarekin.
    - Plangintzarekiko desbideratzea.- Aurreikusitako entrega-datatik entrega gauzatu arte (entrega-data erreala) igarotako denbora.
- Aldizkakotasuna: Adierazlearen kalkuluaren maiztasuna.
- Helburua: Adierazleak lortu behar duen balioa. Balio objektiboa kalkulatzeko ezarritako epean alta egin duten eskaera guztiak erabiliko dira.

Katalogazio-atributu garrantzitsuetako bat gorabehera eta arazo horien premia edo kritikotasuna (lehentasuna) da. Eskatzen diren ebazpen-denboretan eta lotutako zerbitzu mailaren adierazleetan dauka eragina.

Haren balioak hauek dira, eta hala jasotzen dira BiscayTIK Fundazioaren gorabeherak kudeatzeko tresnan (ADITUZ):

- Blokeatzailea: erabiltzailearen lana blokeatzen duten gorabeherak, Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpaktu larria eraginda. Berehala eta etengabe esku hartu behar da, behin betiko konpondu arte, eta unean bertan konpondu beharrekoa da.
- Kritikoa: gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren, laster konpondu beharrekoak diren gorabeherak, geroagoko lan-korrontean geldialdia eragin baitezakete, Udalen eta tokiko erakundeen irudian inpaktua eragiten duten gorabeherak izateaz gain.
- Garrantzitsua: gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren eta Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpakturik eragiten ez duten arren, zerbitzuaren xede den aplikazioaren –edo harekin lotura duten beste batzuen– atal bat edo gehiago modu normalean exekutatzea eragozten duten gorabeherak.
- Normala: Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpakturik eragiten ez duten eta aplikazioaren funtzionamendu normala eragozten ez duten gorabeherak

BiscayTIK Fundazioak gorabeheren lehentasuna aldatu ahalko du, haiek berrikusi ondoren.

Proposatzen diren zerbitzu-mailak ondorengo tauletan zehazten dira (hobetu ahalko dira, eta enpresak zerbitzuan bere gain hartzen duen konpromisoa adieraziko du, betetze-mailari dagokionez (%); halaber, zigorrak eragingo dituzte):

Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa

KASUAREN KATALOGAZIOA	EBAZPEN DENBORA (GEHIENEZKOA)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Garrantzizkoa	4 ordu	HILERO	>=%95
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=%95

Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Blokeatzailea	2 ordu	HILERO	>=%95
Larria	4 ordu	HILERO	>=%95
Garrantzizkoa	8 ordu	HILERO	>=%95
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=%95

Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Larria	4 ordu	HILERO	>=%95
Garrantzizkoa	16 ordu	HILERO	>=%90
Arrunta	24 ordu	HILERO	>=%90

MANTENTZE MOTA	DESBIDERATZEA	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Ebolutiboa/ Moldatzailea	Gehienez %15	HIRU HILEAN BEHIN	>=%90
Garapen Berria	Gehienez %15	HIRU HILEAN BEHIN	>=%90

Adierazle hauek lortzeko, gutxienez 25 kasu behar dira; bestela, behar diren hilabeteetan metatuko dira, harik eta gutxienekoa lortu arte. Azken emaitza kontabilizatutako aldi osoari aplikatuko zaio.

Orduak zerbitzugintzarako ezarritako orduetan soilik kontabilizatuko dira.

ENTREGAKO ERROREAREN GEHIENEZKO EHUNEKOA (%)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Gehienez 15%	HILERO	>=%95

2.7 Zerbitzuaren faseak

Zerbitzu honen faseak hauek izango dira gutxienez:

1. FASEA: DIAGNOSTIKOA

Fase honetan Fundación BiscayTIK Fundazioek eta enpresa laguntzaileak batera aztertuko dituzte zerbitzuaren norainokoa, kudeaketa-egitura, zerbitzuaren eskakizunak eta beraren antolaketa.

Halaber, fase honetan egingo dira zerbitzuen berrikuspena eta prozeduren, jarraibide teknikoen eta jardunbide egokien bilduma, arriskuen azterketa eta definitutako adierazleen ulermena.

2. FASEA: TRANSFERENTZIA

Fase honetan ezagupenen transferentzia egituratua egingo da, berariazko bileren plana eginez eta eginkizunetarako prestakuntza emanez hala behar den kasuetan.

Lehen bi fase hauen burutze-epea ezin izango da 24 egun baino gehiago luzatu eta horietan dauden zerbitzuak ezin izango dira fakturatu, zerbitzua emango dela bermatuz. Eskaintzan derrigorrez adieraziko da proposatutako denboran eskualdatze hau egiteko ikuspuntua. *Ez zaio punturik emango hau justifikatzen ez duten eskaintzeei.*

Honelako koadro bat aurkeztu beharko da, puntu horri erantzuteko:

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 araberako informazio emateak eta aplikazioen eboluzio reportingak horien arduradunak direnei

4. FASEA: ITZULPENA

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

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

Zerbitzuaren hasierako fasetarako (diagnostikoa eta transferentzia) 24 eguneko_gehienezko epea jarri denez, Fundación 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.

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 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

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:

- Zerbitzu-mailaren akordioaren (ZMA) azpian dauden garapeneko eta mantentze-lanetako zerbitzu guztien kontrola eta jarraipena, enpresa esleipendunaren ardurapean gauzatu beharreko zerbitzuei dagokienez.
- BiscayTIK Fundazioarekiko harremanak zentralizatzea eta koordinatzea.
- BiscayTIK Fundazioarekin antolatutako bileretako aktak egitea, eta, bertan, hartutako erabakien berri ematea. Hasiera batean, astean behin egingo dira bilerak, eta abian dauden zereginen jarraipena egitea izango da helburu nagusia, baita desbideraketak eta zereginon aurrerapeneko puntu kritikoak edo geldiarazleak antzematea ere.

Lantaldeko koordinatzaileak Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatuz gero Fundación BiscayTIK Fundazioaren egoitzan egon behako du bi ordutan, asko jota.

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.

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.

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.

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.

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

4.2 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.

Dena dela, 24x7 ARRETA LEIHO bat ere eskatzen da; bertan, zerbitzuaren arduradunen baten telefono mugikorra egon behar da eskuragarri, larrialdiko egoerak edo planifikatu gabeko gertakizun-egoerak jakinarazi ahal izateko.. Zerbitzu horren ordu bakoitzeko prezioa (hala eskatzen denean) ordu arruntaren bikoitza izango da.

4.3 Aurkezteko ezarritako denbora

Lantaldearen edozein partaide Fundación BiscayTIK Fundazioan aurkeztuko da bi ordu baino lehenago BiscayTIK Fundazioak horrela eskatzen badu. *Ez da onartuko puntu hau betetzen ez duten eskaintzarik.*

4.4 Entregatzekoak

Dokumentuak euskarri elektronikoan entregatuko dira, proiektuaren jarraipena egin ahal izateko. Dokumentu horiek eguneratu egin beharko dira proiektuan zehar, dokumentazioaren historiko bat eginez. Gutxienez honako entregagaiak egin beharko dira:

- Diseinu funtzionala
- Diseinu teknikoa.
- Proben plana.
- Prestakuntza plana.
- Erabiltzailearen eskuliburua.
- Integrazioaren eskuliburua.
- Esplotazioaren eskuliburua.
- Instalazioaren eskuliburua.
- Proben Emaitzen txostena.
- Iturri Kodea.
- Abiatze txostena.
- Jarraipen txostenak.
- Itxiera txostena.
- Bilera Aktak.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten beste dokumentu batzuk

4.5 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.

4.6 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.

Lizitatzaileak BiscayTIK Fundazioari eman beharko dizkio fitxategi guztien iturriak, baita erabilitako baliabide teknologiko guztiak ere.

4.7 Bermea

Gutxienez 6 hilabeteko bermea eskatuko da egindako lanentzat.

4.8 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

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 8 egun natural lehenago egin bada.

Izenpetua: Alaitz Etxeandia Arteaga

BiscayTIK Fundazioko Zuzendari Nagusia

I.ERANSKINA – GIZA TALDEAREN KAUDIMENA

Gutxieneko baldintza teknikoak	Proposatutako balioa	Eskatutako balioa
Lizitatzaileak proiektuen kudeaketan 5 urteko esperientzia duen **proiektuburu bat (1)** eduki beharko du, gutxienez, zerbitzuak emateko lantaldean	(urteetan)	>=5 urte
Lizitatzaileak, gutxienez, hiru (3) teknikari izan beharko ditu taldean. Teknikari horiek hiru (3) urtetik gorako esperientzia izan beharko dute diseinu teknikoen eta J2EE (Red Hat JBoss) teknologiaren programazioan	**Teknikaria -1** (Adierazi Moduluak/Aplikazioak, BFA/BiscayTIK/ Beste bat, Zein? eta urteak)	> 3 urte (*) Gutxienez hiru profiletako batek esperientzia izan beharko du administrazio publikorako proiektuetan
	Teknikaria -2 (Adierazi Moduluak/Aplikazioak, BFA/BiscayTIK/ Beste bat, Zein? eta urteak)	
	Teknikaria -3 (Adierazi Moduluak/Aplikazioak, BFA/BiscayTIK/ Beste bat, Zein? eta urteak)	

Proposatzen den lantaldeak baldintza hauek ez betetzea baztertzeko arrazoia izango da. **Edozein profiletarako, informazio hau berariaz EZ gehitzea ez-betetze gisa interpretatuko da.**