

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 homogeneousatzea; 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.

BiscayTIK Fundazioa zerbitzu egokia emanez aritu izan da 10 urtez baino gehiagoz, sortu zen unean ezarri zuen plataforma teknologikoaren bitartez. Plataforma horrek hedadura eta aldaketa batzuk izan ditu, ingurune aldaketa funtzionaletara egokitu ahal izateko.

Orain, diseinatu eta ezarri zenetik 10 urtera, plataformaren zati bat teknologikoki eboluzionatzeko unea iritsi da, batez ere gaur egungo teknologia eta segurtasun estandarretara egokitzeko UAK moduluak.

BiscayTIK Fundazioa ezartzeko aplikazioak eguneratzeko prozesuan murgilduta dago, eta plataformaren egonkortasuna eta funtzionaltasuna bermatuko dituen eboluzio teknologikoa gauzatzen ari da.

1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea da BiscayTIK proiektuaren barruan BackOffice aplikazioen webguneak sortu, diseinatu eta maketatze zerbitzua

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

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.

Zerbitzua hainbat kanaletatik eman ahal izango da: posta, telefonoa edo aurrez aurre.

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

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 sele elektronikoa: Microsoft Sharepoint 2016an argitaratutako tokiko erakunde bakoitzaren hizkuntza anitzeko webgunea
- 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
 - Beste moduloak

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.

2.1.1 Sarrera eta Irteera Erregistro

Sarrera eta Irteera Erregistroaren Sistemak jasotzen dituen funtzionalitate nagusiak, besteak beste.

- Erregistro Liburua jasotzen du, SICRES-en zehaztapenen arabera, sarrera eta irteera idazpenak ahalbideratzen, baita mugimendu horiek kontsultatzea eta inprimatzea.
- Izapide eta prozeduren inguruko eskaerak, idazkiak eta komunikazioen kudeaketa
- Jasotzaileak diren sailek egindako oharren kudeaketa

- Dokumentu Kudeatzailearekin bateratzea
- espedienteen kudeatzailean sartzea
- Erregistratutako dokumentuen zigilatze automatikoa
- Hartu izanaren agiri txartelak (txartel arrosak) sortzea eta bidalketa kudeatzea

2.1.2 Biztanleen Errolda

Herritarren erroldaren kudeaketarako aplikazioa errolda araubidera egokituta dago, errolda biztanleriaren erregistro iraunkortzat hartzen du, (EIN) Estatistika Institutu Nazionalaren komunikazio prozedurak ditu, eta nabaria da biztanleriaren ezaugarri demografikoak eta dinamika aztertze tresna giza duen gaitasunagatik. Honako hauek dira dituen funtzionalitateak:

- Erroldaren dimentsio historikoa: Herritar baten historia osoaren erregistroa, historia horri lotutako dokumentuak sortzeko ahalmenarekin.
- Ziurtagiriak Sortu: etxebizitza esku-orria, errolda esku-orria, e.a.
- EIN-aren araudiaren arabeko datu pertsonalen kudeaketa.
- EIN-arekin komunikatzen den lurraldearen kudeaketa komuna.
- EIN-arekin egindako elkartrukeen kudeaketa
- Zentsu eta Erroldaren aldaketen aldizkako ustiaketa funtzioak dokumentu eta zerrenda ofizialekin, baita bien arteko konparaketa. Elkartrukea EINr-arekin fitxategien bidez.

2.1.3 Espedienteen kudeaketa

Espedienteen kudeatzaileak erakunde-anitzeko tresna bat da, orokorra eta bateratua, berezitate honako sistemek osatzen dituztenak eta mantenuen irismena horiei buruz jarduten duena, besteak beste:

Modulu Diseinatzailea

Sisteman inplementatutako prozedura administratibo desberdinen administrazio, konfigurazio eta parametrizazio modulua da. Ordinograma (woek-flow) kudeaketa tresna baten gainean, erakunde bakoitzak bere administrazio prozedura bakoitzarentzat zehaztutako informazio fluxua definitu dezake, bai barne kudeaketa izaera dutenak, bai herritarrentzako zerbitzua izaera dutenak.

Izapidetza oinarritzko unitatea prozedura bakoitzean ataza da. Diseinatzaileak atazak nahiera sortzea, aldatzea eta ezabatzea ahalbidertzen du, prozedura bakoitzeko fluxugrama erakundeari eragiten dieten beharrei egokitu daitezen.

Sistemak izapidetze mota desberdinak onartu behar ditu, inplementatu beharreko negozioaren konplexutasunaren arabera.

Atazak barneko sailei egokituko zaizkie, erabiltzaile taldeak edo erabiltzaile jakinak bere ezagutza eta izapidetzarako, espediente baten etapa guztiak izapidetza-erabiltzaile bakoitzari lotutako baimenen arabera kontrola daitezzen.

Modulu Izapidegilea

Izapidegile erabiltzaileei zuzendutako modulua da, bertan bai ofiziozkoak, bai batek eskatuta espedienteak has daitezke, erabiltzaileak nahi duenean eta sisteman alta emanda dauden edozein prozeduraren inguruan.

Alderdiren batek eskatuta, eskariak etor daitezke:

- Sarrera eta Irteera Erregistro Nagusitik
- Administrazio Elektronikoa Atariaren Erregistro Telematikotik

Sistemak negozio-datuak izapidetze-modulutik kanpoko sistemetan biltegiratzeko eta tratatzeko aukera eman beharko du.

Izapidegile erabiltzaile bakoitzak espedienteak sortzeko eta atazen izapidetzako sarbidea du, bere baimenen, dagozkien sailen eta baimendutako prozeduren arabera, Bai zuzenean, bai bere erabiltzaile rolaaren arabera.

Moduluak honako hau ahalbideratzen die bere erabiltzaileei:

- Edozein momentutan, ofizioaz edo alderdiren batek eskatuta, baimendutako kudeaketa arloari atxikitako prozedurekin espediente bat hastea, beti ere erabiltzaile horrek hasierako ataza egiteko baimena izatekotan.
- Bere kudeaketa arloari atxikitako espedienteetan esleitutako atazak bideratzea.
- Bere kudeaketa arloari atxikitako espediente guztietako datu eta dokumentu guztiak kontsultatzea, baita izapidetza esleituta ez dituen atazetakoak ere.
- Funtzionamendua

Sistemak erabiltzaileen eskura postontzi pertsonalizatuak jartzen ditu:

- Sisteman jasotako eskariak, baimendutako kudeaketa arloetara zuzendutakoak
- Bideratzeko zain dauden ataza berriak: Postontzi honetan erabiltzailearen ardurapena dauden espedienteak bilduko dira, horiek erabiltzaileari esleitutako atazak bideratzea beharrezkoa denean
- Atazak izapidetzan: Postontzi honetan erabiltzaileak bideratzen dituen atazak biltzen dira

Sistemak interesdunei zuzendutako jakinarazpen eta komunikazio jaulkipenak kudeatzen du, dokumentazio hori Sarrera eta Irteera Erregistro Nagusian edo Erregistro Telematikoan erregistratuz.

Izapidetza moduluak gauzatze epeen bermatzailatzat jotzen du, atzeratuta dauden espedienteen izapidetza azkartzeko alarmak sortuz eta, edozein momentutan, erakundeak adostuta dituen zerbitzu mailak betetze egoera kontsultatu ahal izateko aginte-koadroetara sarbidea ahalbideratzen du.

Sistemak espedienteak eskuz kudeatzeko aukera eman beharko du, izapiderik ez baldin badute, kudeaketa eskuz egiten delako bulegotika-tresnetan edo erabiltzaileek beste negozio-aplikazio batzuk dauzkatelako.

2.1.4 Zergen kudeaketa moduloa

Aplikazioa parametrizatu daiteke Udal Ordenantza Fiskaletan urtero onartutako tasa eta prezio publiko desberdinentzat. Likidazioak edo aldizkako erroldak edo biak batera moduko alta datuak izan daitezke

- Errolden kudeaketa altak, bajak, aldaketak eta titular aldaketak ahalbideratuz
- Autolikidazio eta diru-sarrera zuzenen kudeaketa
- Salbuespenak eta hobariak, zergapeko egitatearen arabera definitzea ahalbideratuz
- Banku- helbideratzeak, zergadunak eta zergapeko kontzeptuak ordaindutako egitatearen arabera esleitzea ahalbideratuz
- Baliabidean
- Jakinarazpenak eta aldizkarirako bidalketak kudeatzea
- Historikoen mantenua
- Sortak sortzea
- Borondatezko Diru-bilketa kargatzearen jaulkipena
- Zerga egoeraren txosten zehatza
- Trakzio Mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga
- Trafiko izunak
- Ikuskapena eta zehapena

2.1.5 Borondatezko diru bilketako modulua

Zergadunei borondatezko aldian zuzentzen zaie kobrantza akzio administratiboaren kudeaketa betetzen du:

- Kanpaina desberdinen agiriak sortu
- Kobrantzak, helbideratzeak eta itzulketak. Bankuetarako zintak sortzea helbideratutako agiriekin eta onartu ez dituen agiriaren informazioa duten zintak jasotzea. Honek helbideratze automatikoa balioabetzea ekar dezake, itzulketaren arrazoiaren arabera.
- Kobrantza dokumentuak (ordainketa gutunak, kortesia jakinarazpenak) sortzea.
- BKGko C19 eta C60 koadernoekin dauden modalitate desberdinak kudeatzeko aukera.
- Sarreraren figura desberdinek egindako diru-sarrerei buruzko eguneroko informazioa ematea.
- Zatiki eta atzerapenak. Diru-bilketa Araudi Orokorrek ematen dituen aginduen jarraipena, atzeratzea eta zatitzea ahalbideratuz
- Borondatezko aldian kobratu ez diren ordainagiriak Derrigorrezko aldira pasatzea.
- Diru-bilketa kontuen kudeaketa eta sorketa aurrerapen zerrenda (data bateko diru-bilketa kontuak) Udaltzat onar ditzan.

2.1.6 Derrigorrezko diru bilketako modulua

Zergadunei Derrigorrezko aldian zuzentzen zaie kobrantza akzio administratiboaren kudeaketa betetzen du. Honako funtzionalitateak ditu:

- Kontura egindako kobrantza eta ordainketen kontrola eta kudeaketa
- Kobraezineko kudeaketa
- Premiamendu prozeduren kudeaketa
- Jakinarazpen eta hartu izanaren eta BAO-ari egindako jakinarazpen agirien kudeaketa
- Posta ziurtatuaren hartu izanaren agirien kudeaketa
- bahitura-probidentzien kudeaketa
- Zerga zorren atzerapen interesen kalkulua eta likidazioa
- Bahitura aginduak egin eta bideratu:
- Kontu eta banku-gordailuena
- Soldatena
- PFEZrena
- Ondare higiezinena
- Urteko diru-bilketa kontua karguak, datak, hurrengo urterako zain daudenak, urtekako eta kontzeptukako laburpenak, baita ordainagiritako balioen edo likidazioen arabera ere adierazirik.
- Kostuen kudeaketa
- Baliabideen kudeaketa
- Exekuzio zorra taldekatzeko txoten eta kontsultak
- Zorra kudeatzeko txosten eta kontsultak

2.1.7 Ordezkaritza kudeaketa eta Gaitutako funtzionario

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 ordezkartzaren kudeaketa gaitzen du BiscayTIKen sistemetan, eta honako puntu hauetan oinarrituko da:

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

- Izapide berriak sortzea, ahalorde-emaille baten ordezkartzaren eskuordetze bat sortzeko, aldatzeko, uko egiteko eta baliogabetzeko.
- Ordezkarien erregistro bat sortzea. Horrek lege-eskakizunak bete beharko ditu, eta ordezkartzaren segurtasuna eta horren ondoriozko legezko balioa kudeatu beharko du, baita egindako ordezkartzen balizko eskuordetzen segurtasuna ere.
- Gaitutako funtzionarioen erregistro bat sortzea, toki-erakundeetako funtzionario jakin batzuk ahalduztzeko izapide batzuk egin ditzaten, beharrezko bitartekorik ez duen ahalorde-emaille baten izenean.
- Aplikazioak aldatzea, informazioa eta ordezkariak egiten dituzten ekintzak sartzeko helburuarekin.

2.1.8 Gizarte Zerbitsuen modulua

BiscayTIK Fundazioak baliabide informatiko bat jarri du martxan, gizarte-zerbitsuen alorrean udalen/mankomunitateen kudeaketa hobetzeko; horrez gain, informazio-trukea errazteko ere balioko du, udaleko/mankomunitateko gizarte-zerbitzuetako sailaren eta hirugarrenen artean, Bizkaiko Foru Aldundia (BFA) tartean.

Baliabide informatiko horri esker (BiscayTIK-en gizarte-zerbitzuetako modulua), zerbitzu hauek kudeatu daitezke:

- Agendak eta hitzorduak: hitzorduak kudeatzeko, agendak partekatzeko (agendak aldi berean ikustea ahalbidetzen du), oporraldiak koordinatzeko, etab.
- Fitxa sozialak eta hirugarrenen fitxak kudeatzea: hirugarrenak dira Gizarte Zerbitzuek eskaintzen dituzten zerbitzuren batekin elkar eragiten duten pertsonak. Zerbitzu honen bidez, hirugarren horien erroldatze-informazioa eskuratu daiteke (erroldatu gabe dauden kasuan, erroldan sartu eta datuak gordetzeko aukera ematen du), eta, euren datuak baliatuz (datu sozialak, ekonomikoak, lotutako pertsonak, etab.), fitxa soziala sortu.
- Etxez etxeko laguntza zerbitzua kudeatzea: etxez etxeko laguntza zerbitzuaren eskabideak grabatu eta kudeatzea ahalbidetzen du, onuradunen ekarpen ekonomikoak kalkulatu daitezke, dokumentazioa sortu, etxez etxeko laguntza zerbitzuaren datuak Aldundira igorri eta horrek eragindako gertaerak kudeatu, etab.
- Gizarteratzeko esku-hartze sozialak kudeatzea: mota honetako esku-hartzeak grabatu, kontsultatu eta kudeatzea ahalbidetzen du. Diagnostiko sozialen mantentze-lana Eusko Jaurlaritzaren Gizarteratzea Baloratzeko Tresna Tekniko Komunaren bidez egiten da. Txosten hori Aldundira bidali daiteke, dagokion bestelako dokumentazioarekin batera.
- Haurtzaroko esku-hartze sozialak kudeatzea: haurtzaroko esku-hartze sozialak grabatu eta kudeatzea ahalbidetzen du (esku-hartze planak mantentzea, esku-hartzei buruzko ekintzak, bideraketa txostenak, etab.). Arrisku-egoerei buruzko egoerak mantentzea, Balora bidez. Informazio hori automatikoki bidali daiteke Aldundira.
- Mendekotasunari buruzko balorazio-eskaera: aplikazioaren bidez, balorazio-eskaerak grabatu eta Aldundira igortzen dira. Horrekin batera, gainerako dokumentazio guztia ere bidaltzen da. Sisteman kargatzeko orduan Aldundiak detektatu dituen gertaerak kudeatzea ahalbidetzen du aplikazioak.
- Aldundiaren zerbitzuak kargatu eta kontsultatzea: aplikazioak egunero kargatzen du Aldundiak honakoei buruz daukan informazioa:
 - Mendekotasunaren balorazioa + ABP + ABP errekurtsioa.

- Prestazioak (PCEF, PAP, PVS).
- Arreta zentroetan (RPE, RTE, URSS, CDIA).
- Gizarte Bazterketako esku-hartzeak + Baliabidea
- Haurtzaroko esku-hartze sozialak + Balora.
- Mendekotasunaren Arreta Zerbitzuaren (SAD) preskripzio oharrak Arreta emateko Banan-banako Programan (PIA)
- Ziurtagiriak jaulkitzea.
- Eusko Jaurlaritzaren AES zerbitzuak kargatu: aplikazioak Gizarte.eus aplikazioan kargatzen ditu moduloan kudeatutako AES-ak.
- Aparkatzeko txartelen kudeaketa: lehen aldiz eskuratzeko, berritzeko edota lapurreta nahiz galeragatik berreskuratzeko beharrezkoak diren funtzioak barne hartzen ditu. Eskaerak Aldundira igortzea eta dagozkion irizpenak jasotzea ahalbidetzen du.
- Txostenak eta estatistikak: estatistika txostenak sortzea ahalbidetzen du, aplikazioan dagoen informazioa oinarri hartuta.

2.1.9 Eskaneatze modulua

BiscayTIK-ek eskaneatzeko duen soluzioak elkarrengarritasun-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 espedienteen sar daiteke.

2.2 Zerbitzuaren irismen-zereginen deskribapena

BiscayTIK garapen-sailari aplikazio horietakoren baten eguneratze teknologikoa egiten laguntzeko, zaintza teknologikoan laguntzeko zerbitzu bat behar dela uste da.

2.2.1 Web maketazioko zereginak

Arkitekturarekin eta zaintza teknologikoarekin lotutako zereginak honako hauek izango dira:

- Web-orriak sortzea eta diseinatzea.
- Erabiltzailearen interfazeen azken diseinua egitea, prototipoetan oinarrituta
- Maketazio erabilgarria, responsive eta pribatuak HTMLn
- Erabiltzaile-interfazeen gidan sartu beharreko CSS estiloak definitzea
- Aplikazioak ezartzen laguntzea

- Aurrekoen antzeko beste edozein zeregin, arloko helburuak lortzen lagunduko duena.
- Kontzeptu-probetan laguntzea.
- Arazoak identifikatzea eta ebaztea
- BiscayTIK Fundazioak erabakitzen dituen pertsonen prestakuntza ematea eta ezagutza transferitzea.
- Fundación BiscayTIK Fundazioaren taldeak eskatutako dokumentazioa lantzea, hala nola konfigurazio-gidak, jardunbide egokien gidak, azken erabiltzaileentzako txostenak eta abar.
- Maila aurreratuko gorabeheren euskarri, BiscayTIK Fundazioak hala eskatzen duenean.

2.2.2 Irigarritasun-lanak

- Indarrean dauden irigarritasun-jarraibideak, herri-administrazioarentzat eta/edo BiscayTIK-entzat eskatzen direnak, aplikatzea fase guztietan: analisia, prototipoa eta garapena.
- AA eduki eskuragarriak diseinatzea eta sortzea (irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren arabera)
- Irigarritasunari buruzko aldizkako auditoriak egitea, web-aplikazioen betetze-maila ebaluatzeko

2.2.3 Zerbitzuaren eginkizunak

Zerbitzuan honako eginkizun hauek bete beharko dira:

- Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa.
- Funtzionalitate berriak eta horiekin lotutako gorabeherak kudeatzea, Fundación BiscayTIK Fundazioan (ADITUZ) ezarritako tresnaren bidez.
- Fundación BiscayTIK Fundazioari egindako zenbatespenak ematea, onar edo berrikus ditzan.
- BiscayTIK Fundazioari eskaera bakoitza inplementatzeko egindako ahaleginaren xehetasuna ematea, aurreikusitako estimazioarekin alderatuta.
- BiscayTIK Fundazioari definitutako egoera-txostenak entregatzea, zerbitzuaren etengabeko kontrola egin ahal izateko, ahalegin dedikatuak, metatuak, egiteke daudenak eta abar jasoz.
- Zuzeneko elkarriketa BiscayTIK Fundazioarekin, egin beharreko lanak kudeatzeko.
- Bileren aktak egitea.
- Diseinu funtzionalak
- Diseinu teknikoak.
- Esku-hartzeak/Datuen eguneratzeak.
- Funtzionalitate berriak garatzea.
- Proiektuaren edozein irismen-modulu konfiguratzea eta parametrizatzea
- Akats posibleak zuzentzea.
- Entitate/erlazio ereduak eguneratzea.
- Egindako probak egitea eta dokumentatzea:
 - Baterako probak

- Integrazio-probak
 - Onarpen-probak
- Erabiltzaile-eskuliburuak eguneratzea/sortzea.
- Prestatzaileentzako prestakuntza.
- Erabiltzaile-baimenak sortzea eta kudeatzea.
- Datu-migrazioak, prozesuaren definizio teknikoak, prozesua sortzea eta abiaraztea.
- Hedapen-paketeak eta horri lotutako dokumentazioa sortzea.
- Beste modulu edo sistema batzuekin integratzeko eskuliburuak sortzea.
- Zalantza teknikoak argitzea.
- Entregatutako funtzionalitateen kalitatea bermatzea.
- Eskuragarritasuna eta presentzia aktiboa ekoizpen-hedapenetan.
- Aplikazioen mantentze-lanekin lotutako beste batzuk

2.3 Ingurune teknologikoa

Gaur egun garatuta dauden aplikazioak ingurune teknologiko honen barruan daude:

- Zerbitzaria
 - Sistema eragileak (zerbitzaria): Red Hat Enterprise Linux Server
- Garapen ingurunea
 - React
 - Quarkusv2
 - ORM Hibernate with panache
- DDBB
 - SQL Server 2017 edo ondorego bertsioak
- Nabigatzaileak
 - Nabigatzaileak: Internet Explorer, EDGE,,Chrome, Mozilla Firefox

2.4 Zerbitzuaren ekintzak

2.4.1 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.

2.4.2 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.

2.5 Zerbitzu mailak

2.5.1 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, zigorrak eragingo dituzte):

Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa

KASUAREN KATALOGAZIOA	EBAZPEN DENBORA (GEHIENEZKOA)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Garrantzizkoa	4 ordu	HILERO	$\geq 95\%$
Arrunta	16 ordu	HILERO	$\geq 95\%$

Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

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

Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

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

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 gutxienezko 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	$\geq 95\%$

2.6 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 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 horietako zerbitzuak ez dira fakturatuko. Bi faseen iraupena 24 egun baliodunekoa izango da gehienez.

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: ITZULPENA

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, 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 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

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du BiscayTIK Fundazioarekin; hark BiscayTIK Fundazioaren agindu orokorrak jasoko ditu, eta ardura horren bitartekaritza jokatu 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 kontratatutako zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar

ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

4 BALDINTZA BEREZIAK

4.1 Lantalde eta betekizunak

Esleipendunak beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak jarri beharko ditu, egokitzen dizkieten zerbitzuak modu egokian egiteko.

Zerbitzua emateko, gutxienez 2 profileko lantalde bat eta BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio-lanak egingo dituen figura gehigarri bat behar dira. Pertsona hori arduradun bakarra izango da BiscayTIK Fundazioarekin, eta ez du dedikazio eskusiborik izan behar. Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egiteaz eta haien duintasun-maila egiaztatzeaz arduratuko da. Pertsona horrek BiscayTIK Fundazioaren jarraibide orokorrak jasoko ditu, eta erantzukizun horren solaskide gisa jardungo du.

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 osagarriarik 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 gutxienerako 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 lizitatzailerak zehaztuko du, eta zerbitzua abiarazteko batzarrean berrikusiko da. Urteko gehieneko ordu-kopurua adierazi beharko da.

Salbuespenezko kasuetan, BiscayTIK Fundazioak eskatu ahal 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 teknikoa.
- Prototipoa
- 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

Entregatzekoak elebidunak izango dira (euskera/gaztelania)

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 intelektual

Esleipendunak BiscayTIK Fundazioari lagako dizkio kontratu honen baitan eraturako 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.

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

4.7 Bermea

Gutxienez hilabe bateko bermea eskatuko da egindako lanentzat.

4.8 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzailerek 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 eta eskaintzak bidaltzeko, BiscayTIK Fundazioak ondorengo helbidea jartzen du enpresa eskaintzaileen eskura:

eskaintzak@biscaytik.eus

Izenpetua: Alaitz Etxeandia Arteaga

BiscayTIK Fundazioko Zuzendari Nagusia

I.ERANSKINA – GIZA TALDEAREN KAUDIMENA

Gutxieneko baldintza teknikoak	Proposatutako balioa	Eskatutako balioa
Lizitatzailleak proiektuen kudeaketan 5 urteko esperientzia duen proiektuburu bat (1) eduki beharko du, gutxienez, zerbitzuak emateko lantaldean. Zehaztapen teknikoen txostenak adierazten duenez, profil hori ez da 2 profilako gutxieneko lantaldearen barruan zenbatuko.	(urteetan)	≥ 5 urte
Web edukien diseinuan eta maketazioan 3 urtetik gorako esperientzia duen profil bat (1). Parte hartu duten web-proiektuak zerrendatu beharko dira.	(urteetan)	> 3 urte
Irisgarritasunean 3 urtetik gorako esperientzia duen profil bat (1), UNE araudiaren arabera. Parte hartu den web-proiektu eskuragarriak zerrendatu beharko dira, UNE ziurtagiriaren URL eta/edo zk. adierazita.	(urteetan)	> 3 urte

Pertsona batek bi profiletan kaudimen teknikoa justifikatu ahal izango du.

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