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.

1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea da espedienteen moduluan eta zerikusia duten bestelako modulu batzuetan tekniko-funtzional aholkularitza emateko 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 proiektura atxikitako erakundeen espedienteen moduluan eta zerikusia duten bestelako modulu batzuetan tekniko-funtzional aholkularitza 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, 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 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.

Datuen izaera integratua dela eta, Espedienteen Kudeaketarako modulua ez da prozeduran eman behar diren pausoak adierazten dituen "gida" soilik, baizik eta aplikazioekin eta Datu-Baseekin batera elementuek elkarri eragiten dieten sistema bat osatzen dute. Elkar eragiteak ahalmen eta aldakortasun handiko baliabidea sortzen du, eta beste moduluen funtzionamendua egituratuko eta antolatuko du.

Zerbitzua emateko erabiliko den sistemak AXAPTA 2009 teknologia izango du oinarri, bai eta bere etorkizuneko bilakaera funtzional zein teknologikoa ere.

2.2 Zerbitzuaren irismen-moduluen deskribapena

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

2.2.1 Espedienteen kudeaketa

Espedienteen kudeatzaileak erakunde-anitzeko tresna bat da, orokorra eta bateratua, berezitako 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 oinarrizko unitatea prozedura bakoitzean ataza da. Diseinatzaileak atazak nahiera sortzea, aldatzea eta ezabatzea ahalbideratzen 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 daitezen.

Sisteman diseinatutako prozedura desberdinak lotu daitezke:

- Datuak elkarrekin trukatzen dituzten barne kudeaketa beste sistema batzuekin, besteak beste;
    - Sarrera Irteera erregistroa
    - Lotutako e-Administrazio eta Erregistro Telematiko Ataria
    - Herritarren karpeta birtuala
- Beste prozedura batzuekin.

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 rolaren 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 bermatzailetzat jokatzen 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.

2.2.2 Administrazio Orokorra eta BiscayTIK Administrazioa

Sistema eta hori osatzen duten moduluak parametrizatzeko erabiltzen da administrazio modulua, eta, beraz, horren eginkizunak modulu bakoitzaren azterketaren barruan daude, aurreko atal bakoitzean adierazitako eginkizun berariazkoan agertzen den bezala.

Gainera, modulu guztietarako diren zerbitzuak ere aztertu beharko dira puntu honetan; horrekin batera, modulu guztiek partekatzen dituzten datu ereduak (hirugarrenak, kale-izendegia...) aztertuko beharko dira, bai eta modulu orokorrari eta BiscayTIK administrazio moduluari buruzko guztia ere.

2.2.3 Elkarreragingarritasun eta elkarlotze zerbitzuak eta beste zerbitzu batzuk

Negozio prozesuak txertatzea eta sistemak elkarren artean konektatzea (ataria, Udal Administrazio Kudeatzailea -UAK, DMS, CRM, sinadura zerbitzu horizontala (SZH)) .NET (C#)-en garatutako integrazio osagaiaren bidez egiten da.

BiscayTIK-eko administrazio elektronikoko sistema osatzen duten modulu guztiak interkonektatuta daude. Horrela, esate baterako, udal atarien egoitza elektronikotik, UAK-Udal Administrazio Kudeatzailera konekta gaitezke, herritarren informazioa berreskuratzeko, eta eskabide agiri bat sor dezakegu udalaren zigiluarekin eta sortutako eskaerari emandako erantzunarekin. Era berean, elkarren artean erabat integratuta daude sarrerako eta irteerako erregistro moduluak, espediente kudeaketa, lizitazio elektronikoa eta beste modulu eta osagai batzuk. Integrazio horiek guztiak web zerbitzuen eta mezu ilaren bidez egiten dira, eta horiek ere aztertzen dira, konexio horiek izaten jarraitu behar dutelako batetik, eta, bestetik, aztertu beharra dagoelako TE bakoitzean modulu berrien eta gaur egungo moduluen arteko elkarlotzea.

2.2.4 Zerikusia duten beste modulu batzuk

Gainera, eta aurreko puntuetan deskribatu den moduan, espedienteen kudeaketa erabat integratuta dago BiscayTIK-en Udal Administrazio Kudeatzailearen modulu guztiekin; hortaz, zerbitzu horrek euskarria eman beharko die modulu horiei. Besteak beste, modulu horietan hauek nabarmendu daitezke: sarrera eta irteeren erregistroa, errolda kudeatzeko modulua, sinadura-euskarria, jakinarazpenen kudeaketa, ahalordetzeen kudeaketa, barne-kontrolaren kudeaketa.

2.3 Zerbitzuaren irismen-zereginen deskribapena

Zerbitzu hau emateko honako laguntza bermatu behar da:

Dokumentu honen xedea diren moduluetan honako funtzioak egitea:

- Zerbitzuaren irismen-moduluetan proiektuen kudeaketarekin zerikusia duten zereginen koordinazioa
- Maila desberdinetan bilerak egitea eta bileren aktak egiteak, e.a.
- Harreman zuzena udalekin.
- Txosten parametrizatuak eta pertsonalizatuak egitea.
- Zerbitzuaren irismen-moduluekin zerikusia duten baldintzak eta analisia:
    - Dokumentu funtzionalak analizatu eta egin.
    - Funtzionalen balorazio eta balioztatzea.
    - Erabil daitekeen dokumentazioaren analisia eta datu hartzearekin lotutako dokumentazioa sortzea.
    - Modulua behar bezala funtzionatu dadin proba planen diseinua, dokumentazioa eta exekuzioa.
    - Multzo probetan parte hartzea.
- Administrazio prozeduren konfigurazioa, eta honek dakartzan lanak:
    - Ataria Erregistro moduluarekin eta UAKren Espedienteekin integratzea
    - Langilearen ataritik erregistro moduluan sartutako aldagarrien parametrizazioa.
    - Aldagarrien parametrizazioa hauek erregistro modulutik espediente modulura pasatzeko.
    - Aldagarrien parametrizazioa hauek erregistro modulutik flujogramara pasatzeko ikus daitezen izapide desberdinetatik.
    - Izapideen eta egindako diseinuak dakartzan lanen konfigurazioa, bertan kontuan hartuz aldagarriak, balioesteak, blokeatzeak, dokumentuen gehiketa, e.a.
    - Zeregin bakoitzean beharrezkoak diren jardueren konfigurazioa.
    - Dokumentuak sortzeko txantiloien konfigurazioa.
    - Administrazio prozeduretan jaulki beharreko dokumentuak automatikoki sortzeko konfigurazioa.
    - Administrazio prozedura bakoitzeko baimenen konfigurazioa

    - Beste modulu batzuekin integratzea:
        - S/I Erregistroa
        - Ahalordetzeen kudeaketa
        - Barne-kontrolaren kudeaketa
        - Zerga kudeaketa
        - Borondatezko diru-bilketa
        - Kontabilitatea
        - Gizarte Ekintza
        - Jakinarazpen elektronikoa
        - Lizitazio elektronikoa
        - Espedienteen kudeaketarekin zerikusia izan ahal duen beste edozein modulua

- Espediente-modulua gainbegiratzea:
    - Dauden hiru mantenu motak (zuzentzaile, moldatzaile eta ebolutiboa) kontuan hartuta, kalitate maila bermatzea.
    - Garapen berriak detekzioa: zerrendak, txostenak, aplikazioak sortzen dituen fitxategietako aldaketak, e.a.
- Modulua udal berrietan abiarazteko laguntza:
    - Erakunde publiko desberdinetan garatutako administrazio prozedurak inplementatzeko plan bat egitea.
    - Moduluak abiarazteko orduan eta bere ohiko funtzionamenduan beharrezkoak diren parametrizazioak.
    - Proiektuko moduluekin lotutako datuak sartu.
    - Parametrizazioa behar bezala egin denaren segurtasuna eta erantzukizuna.
    - Dauden hiru mantenu motei (zuzentzaile, moldatzaile eta ebolutiboa) dagozkien araberako erantzukizuna, udal berriak martxan jartzerakoan.
- Proiektuari atxikita dauden udalen laguntza tekniko/funtzionala:
    - Gertatu daitezkeen intzidentziak analizatu.

    - Behar diren lana egin moduluak abiarazteko udal berrietan, puntu honetan kontuan hartuko dira udalak behar bezala funtzionatzeko behar duen ezinbesteko datuen moldaketa egitea (datu migrazioak, historikoen zamaketa, kalkulu prozeduren moldaketa, integrazioak, e.a.).

    - Intzidentzien txostenak, sailkapena eta intzidentziei lehentasuna ematea.

- Funtzionaltasun berrien eta bere intzidentzien kudeaketa, BiscayTIK Fundazioan ezarritako ADITUZ aplikazioarekin

- Lehiaketa honi dagokion xedea dela eta, erabiltzaileei erabiliko diren aplikazioen inguruko prestakuntza ematea.

- BiscayTIK zuzendaritzari eman eta Fundazioaren arabera honako lehiaketaren moduluekin lotutako beste betebehar batzuk.

- Erabiltzaileen laguntzarekin lotutako beste batzuk.

2.4 Ingurune teknologikoa

Udal Administrazio Kudeatzailearen ingurune teknologikoaren ezaugarriak honako hauek dira:

- Arkitektura
    - Microsoft Dynamics AX 2009 Service Pack 1
    - Utilidades .Net
    - Sql Server Reporting Services
    - Sql Server Analisys Services
- Zerbitzaria
    - Microsoft Windows 2008 zerbitzari-klusterra
- Datu-basea
    - Microsoft SQL Server 2008
- Programazio-lengoaia
    - X++
    - Microsoft .Net
- Segurtasuna
    - Erabiltzailea direktorio aktiboaren bidez baliozkotzen da.
    - TS Web bidez konektatzen da Udal Administrazio Kudeatzailera.
    - Security Keys-en oinarritutako erabiltzaile-segurtasuna
- Integrazioak
    - Microsoft Dynamics CRM 4.0
    - Microsoft Dynamics CRM Email Router
    - Microsoft office Sharepoint Server
    - Online Certificate Status Protocol (OCSP)
    - ZAIN Plataforman integrazioa
    - Sinadura eta identifikazio sistemarekin integratzea.

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
- DDBB
    - SQL Server 2012
- Programazio hizkuntza
    - JAVA
- Segurtasuna
    - Lantik P23 segurtasun ingurune bateratua
- Nabigatzaileak
    - Nabigatzaileak: Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox

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 kontratuturiko 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.

Zerbitzua emateko, beharrezkotzat jotzen da gutxienez pertson 1 osatutako lantaldea eta pertsona gehigarri bat izatea, BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio-lanak egiteko. Pertsona hori BiscayTIK Fundazioarekiko arduradun bakarra izango da, eta ez du dedikazio esklusiborik izan behar. Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egiteaz eta horien kalitate-maila egiaztatzeaz arduratuko da. Pertsona horrek jasoko ditu BiscayTIK Fundazioaren argibide orokorrak, eta erantzukizun horren hizketakidea izango da.

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.

Zerbitzua ematen den bitartean, lan-karga 1-3 lagunekoa izango dela kalkulatu da, eta zerbitzua prest egon beharko da BiscayTIK Fundazioak eskatzen duen eskariaren arabera lan-karga hori emateko.

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 kontratuturiko 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.

4.3 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako:

- GORABEHERAK KONPONTZEA

Antzemandako gorabeherak ADITUZ tresnan katalogatuko dira, lehentasunaren arabera:

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:

- Blokeatzailea: erabiltzailearen lana blokeatzen duten gorabeherak, BiscayTIK Fundazioaren 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, BiscayTIK Fundazioaren irudian inpaktua eragiten duten gorabeherak izateaz gain.
- Garrantzitsua: gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren eta BiscayTIK Fundazioaren 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: BiscayTIK Fundazioaren 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, hobetu ahalko direnak eta zigorrak eragingo dituztenak, ondorengo tauletan zehazten dira. Enpresak, zerbitzuan bere gain hartzen duen betetze-mailari dagokion (%) konpromisoa adieraziko du.

4.3.1 Kontsulten eta languntza teknikoen arreta

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHEN ERANTZUNAREN DENBORA (Gehienezkoa)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Blokeatzailea	2 ordu	HILERO	>=95%
Kritikoa	4 ordu	HILERO	>=95%
Garrantzizkoa	8 ordu	HILERO	>=95%
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=95%

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.

4.4 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.*

4.5 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

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.

4.6 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

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

Bermealdia baliagarria da BiscayTIK Fundazioko pertsonalak lanen betearazpenean edo garapenean aztertu eta berrikusi arren edo frogaketa, balorazio edo emate partzialetan onartu arren.

Enpresa adjudikaziodunaren konpromisoa da bere akatsen edo beste aplikazioen edo kanpoko esku hartzeen ondorioz ez eragindakoen funtzionaltasun ezak konpontzea eta BiscayTIK Fundaziarentzat inolako kargurik eragin gabe egitea.

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 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
Lizitatzaileak zerbitzuak emateko osatutako taldean gutxienez pertsona bat (1), goi mailako titulazioarekin eta:	Titulazioa(Bai/Ez):	Titulazioa =Bai
• Gutxienez 3 urteko esperientzia Espedienteen Kudeaketaren arloko negozio-arloko proiektuetan.	(Urteak) (zein?)	>= 3 urte
• Gutxienez 3 urteko esperientzia espedienteen parametrizazioan, merkatu-tresna batean.	(Urteak) (zein?)	>=3 urte
• Gutxienez 3 urteko esperientzia espediente administratiboen aholkularitzan eta egokitzapenean.	(Urteak)	>=3 urte
• Gutxienez 3 urteko esperientzia prozedura administratiboen probetan, baita beste moduluekiko integrazioan ere.	(Urteak)	>=3 años
• Gutxienez urte bateko esperientzia espedienteen parametrizazioan Microsoft Dynamics AX 2009-arekin.	(Urteak)	>=urte 1
(Profileko esperientzia-urteak eta titulazioa adierazi)		

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