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 Garapen eta Ustiapen Burutzari BiscayTIK Fundazioaren proiektuen kudeaketan laguntza emateko zerbitzuak kontratatzea.

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.

2.1 Deskribapen orokorra.

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

BiscayTIKek toki-erakundeei egiten dien eskaintzaren barruan, garapen- eta ustiapen-burutzari dagokiona, honako hauek daude:

- 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
- Kontabilitatea modulua
- Atari: enplegatuaren ataria
- :BiscayTIME: Presentzia kontrola
- Nominak esta giza baliabideak
- Gizarte-zerbitzuen modulua
- Eskaneaketa
- Jakinarazpen elektronikoen kudeatzailea

- Herritarrentzat:
  - Web atariak
  - Sede elektronikoak
  - Udala Zabaltzen
  - Turismo atariak

2.2 Prestazioaren deskribapen orokorra

Zerbitzua egiteko, BiscayTIK garapen- eta ustiapen-buruzagitzari laguntza hau emango zaiola bermatu beharko da:

Proiektu kudeaketa

- BiscayTIKek kudeaturiko proiektuen plagintza eta antolakuntzan koordinazio eta laguntza.
- Proiektuen helburuen definizio eta zehaztapenean koordinazio eta laguntza.
- Proiektuen kudeaketa eragilean koordinazio eta laguntza: jarraipena, helburuen betetzea, emaitza-aurrerapenen onarpena, etab.
- Baliabide kudeaketaren koordinazio eta laguntza: esleipena, ikuskapena eta eginkizunen onarpena.
- Zerbitzu mailen betetzean koordinazio eta laguntza.
- Baimen eta rolen kudeaketan koordinazio eta laguntza.
- Txostenen kudeaketan koordinazio eta laguntza.
- Intzidentzien jarraipen eta ebazpenean koordinazio eta laguntza. Funtzionaltasun berrien kudeaketa eta beraiekin erlazionaturiko intzidentziak, Fundación BiscayTIK Fundazioan ezarritako tresnaren bidez, ADITUZ.

Maila funtzionala

- Soluzioaren parametrizazio eta administrazioan koordinazio eta laguntza.
- Garapenen analisi funtzionalen balioztatze eta zehaztapenean koordinazio eta laguntza.
- Soluzioan parte hartzen duten modulu eta aplikazio desbesdinen integrazioa betetzen dela ziurtatzea.
- Erabateko ebazpenean oinarrituriko hobekuntza proposamenak, aplikazioari balio erantsia ematen diotenak.
- Hedapenak: modulu, aplikazio eta BiscayTIK proiektura atxikitako erakunde berriak abian jartzeko bete beharreko pausuen egikaritzea kudeatuko da.
- Datu-lekualdaketak: tokiko herri-erakunde bakoitzeko moduluetako funtzionalitateak abian jartzeko datuen definizioan, prestakuntzan eta balioztatzean beharrezkoak diren eginkizunak egingo dira.
- Prestakuntza: Bizkaiko tokiko herri-erakundeetan moduluak egokiro ezartzeko beharrezkoak diren prestakuntza-jarduerak antolatzeko eginkizun guztiak burutuko dira, baina zerbitzu hau ez da prestakuntza-jarduerak emateaz arduratuko.

Kalitatearen bermea

- Emaitza-aurrerapenen kalitatea bermatzeko asmoz, modulu eta aplikazio desbesdinen saiakuntzetan koordinazio eta laguntza.
- Hedapenak: egintako hedapenen emaitzak egiaztatzeko eta balioztatzeko behar diren jarduerak burutuko dira.
- Datu-lekualdaketak: datu-lekualdaketen emaitzak egiaztatzeko behar diren jarduerak burutuko dira.

Esperientzia eta ezagutza

Zerbitzuak esperientzia egiaztatu beharko du, aurreko paragrafoan deskribatutako zereginei lotutako proiektuen buruzagitzaren alorrean.

Esleipendunak kontratuaren ohiko zerbitzua gauzatzeko beharrezkoak diren langileak izan beharko ditu.

Arduradun bat izendatu beharko da, kontratuaren xede diren jarduerak martxa onean doazela gainbegira dezan une oro. Pertsona hori izango da, halaber, kontratu honetan BiscayTIKekin bitartekari lanak egingo dituena.

Lizitatzaileak aurkeztutako lantaldean, Informatika edo Telekomunikazio lizentziatura edo Ingeniaritza duen pertsona bat (1), plegu honetan deskribatutako zereginak eta eginkizunak egiten eskarmentu nahikoa eta egiaztatua duena. Eskarmentuari dagokionez, egiaztatu beharko da bost (5) urte baino gehiago ibili dela administrazio publikorako proiektuak kudeatzen. Honako hau baloratuko da:

- Garapenaren esparruan hornitzaileak kudeatzeko eskarmentua, eta egiteko horiek zein proiektutan bete dituen adierazi beharko du.
- Euskara-maila altua izatea, bai ahoz, bai idatziz.

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.

2.3 Zerbitzuaren ekintzak

Oinarriko Mantentze-lanak

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, Lantikek erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa erabiliko da.

2.4 Zerbitzu mailak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako.

- Kontsulten arretarako zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa.

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
Larria	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.

Orduak zerbitzugintzarako ezarritako orduetan soilik kontabilizatuko dira.

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 proposatzen duen jarraipena kontrolatzeko eredua bere proposamen teknikoan deskribatu beharko du ahalik eta zehaztasun.

Fundación BiscayTIK Fundazioak arduradun bat izendatuko du bere garapena gainbegiratzeko eta azken emaitza onartzeko, adjudikazio enpresari behar beste agindu jakinaraziz.

Adjudikazio enpresak arduradun bat izendatuko du Fundación BiscayTIK Fundazioarekiko ardura dela eta. Pertsona honek Fundación BiscayTIK Fundazioak emandako agindu orokorrak jasoko ditu eta bien arteko solaskide izango da erantzukizun honi dagokiola. Bere betebeharrak:

- Egin beharreko lanen planifikazioa, jarraipena eta kontrola, baita bere kalitate maila egiaztapena.
- Eskaerak jaso Fundación BiscayTIK Fundazioaren partetik. Eskaera horiek balioztatu eta planifikatu beharko ditu Fundación BiscayTIK Fundazioarekin bat etorriz.
- Fundación BiscayTIK Fundazioarekin akordioak lortzeko egindako bileren bilera-aktak egitea. Hasieran bilerak astero izango dira, eta bere xedea martxan dauden betebeharren jarraipena egitea, desbiderapenak baita puntu kritikoak eta geldiarazleak ere identifikatzea izango da.

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

Lanak amaitzean, hornitzaileak onartutako balorazioen arabera fakturatuko ditu lanak. Fundación BiscayTIK Fundazioak egindako lana aztertuko ditu, aurretik onartutakoarekin bat datozen egiaztatzeko eta bere O.E.(ontzat emana) 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 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

4.1 Lantaldea 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.

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 Oinarrizko Baldintza agiriko 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

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.

4.3 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 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.

4.5 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.

4.6 Bermealdia

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

4.7 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzaileek hizkera ez sexista erabili beharko dute. Halaber, enpresa esleipendunak, kontratua indarrean den bitartean, hizkera ez sexista erabili beharko du behin betiko dokumentu guztietan, izan idatziak edo digitalak, eta, pertsonei dagokien edozein estatistika egiteko, datuak sexuen arabera banandu beharko ditu. Hori guztia Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluari jarraikiz, zeinean errespetatu beharreko printzipio orokorrak zehazten baitira.

Enpresa esleipendunak kontratuaren helburu den prestazioa egin izanaren azken justifikazioan, hala badagokio, txosten bat aurkeztu beharko du, kontratazioan generoak izan duen eraginari buruz, adierazleak eta datuak sexuen arabera banatuta, hala erabiltzaileenak nola onuradunenak, edo zerbitzua ematen duten langileenak, aplikatutako berdintasun-neurriak ebaluatzeko aukera izateko.

5. ARGIBIDEAK

Edozein kontsulta edo argibiderako eta eskaintzak bidaltzeko, BiscayTIK Fundazioak ondorengo helbidea jartzen du enpresa eskaintzaileen eskura:

eskaintzak@biscaytik.eus

Izenpetua: Alaitz Etxeandia Arteaga

Fundación BiscayTIK Fundazioko Zuzendari Nagusia

I.ERANSKINA – GIZA TALDEAREN KAUDIMENA

Eskatutako gutxieneko zehaztapenak	Proposatutako balioa	Eskatutako balioa
Proiektuen arduraduna, proiektuen kudeaketan 10 urte baino gehiagoko esperientzia egiaztatua duena.	(urteetan)	>10 años
Informatika edo Telekomunikazio lizentziatura edo Ingeniaritza duen pertsona bat (1), plegu honetan deskribatutako zereginak eta eginkizunak egiten eskarmentu nahikoa eta egiaztatua duena. Eskarmentuari dagokionez, egiaztatu beharko da bost (5) urte baino gehiago ibili dela administrazio publikorako proiektuak kudeatzen.	(BAI/EZ)	Informatikako lizentziatura titulazioa edo Informatikako edo Telekomunikazioetako Ingeniritza: BAI
	(urteetan)	>5 urte baino gehiago ibili dela administrazio publikorako proiektuak kudeatzen.

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

Gutxieneko baldintza teknikoak bermatzeko konprometituta dagoen taldea osatzen duten kideak proiektuan izendatuta daudenak izango dira.