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. Horrez gain, Udala Zabaltzen Gobernu Irekiko plataforma ere eskaintzen die, gardentasun, lankidetza eta partaidetza behar berriei erantzuteko. Interes berezia jartzen dio gailu mugikorren bidez sartzeari, tokiko administrazioak eta herritarrak kanal berrietatik hurbiltzeko.

1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea da BiscayTIKen Gobernu Irekiari laguntzen dion plataforman mantentze-lan zuzentzaile zerbitzua kontratatzea.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Adjudikaziodunak erakunde kontratatzaileari kudeaketa eta aholkularitza funtzional eta tekniko integrala emateko gai izan beharko du, eta berehala jarriko ditu adituak kontratuaren esku, besteak beste, BiscayTIKen Gobernu Irekiaren aholkularitzari laguntza teknikoa eta aplikazioen garapen eta mantentze zerbitzua ematen dioten arlo guztietakoak.

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.

Udala Zabaltzen da BiscayTIKek tokiko administrazioei elkarri eragiteko eskaintzen dien plataforma.

Gaur egun, atal hauek ditu plataformak:

- Gardentasunaren modulua: Webgunearen atal honi esker, udalaren gardentasunaren adierazleak argitara daitezke. Horrela, haiei metadatuak lotu ahal zaizkie, hala nola egoera, eguneratzeen data eta abar. Horrez gain, abisu eta alerta sistemak ere barne hartzen ditu.
- Inkesten modulua: Webgunearen atal honen helburua da tokiko administrazioei tresnak ematea, herritarrek zenbait gairi buruz duten iritzia jakin dezaten. Sarbide-mailak konfigura daitezke, erabilera-politikak udalerrika antolatu eta abar.
- Topaketa birtualen modulua: Topaketa Birtualak Gobernu Irekiaren plataformako atal bat da, eta horren bidez, herritarrek elkarrizketa bat izan dezakete udaleko ordezkariekin, denbora errealean eta idatziz. Herritarren eta ordezkarien arteko kanal irekia da, benetako elkarrizketa ezar dadin.
- Kalezaindu modulua: Atal honek udalerrian gertatutako gorabeherak jakinarazten ditu, modu errazean. Horrela, herritarrek denbora errealean izaten dute horien berri.
- Abisuen modulua: Hertsiki lotuta dago app moduluarekin. Abisuen funtzionalitate honen bidez, premiazko mezuak bidal daitezke gailu mugikorretara, jatorria eta helmuga bereiziz.
- Irudiz modulua: Proiektuari atxikitako udalerrien turismoa sustatzeko da, postal ilustratuak bidaliz eta partekatuz.
- Aurretik modulua: Edukierak kontrolatzeko kanpoko aplikazioekin (Aurretik), hondartzekin (BFA) edo herritarrei zerbitzu horien erabilerari buruzko datuak aurkeztea ahalbidetzen duten beste batzuekin komunikazioak erabiliz.
- Kudeaketa modulua: Gobernu irekiko atal guztiak kudea daitezke honen bidez, edukiak, funtzionalitateak, erabiltzaileak, segurtasun-politikak eta abar.
- App modulua: Telefono mugikorrerako aplikazioa da, eta Udala Zabaltzen-en beste moduluen funtzionalitateak eta udalerriko berriak barne hartzen ditu. Gailu mugikorren ezaugarriak ere baditu, hala nola geolokalizazioa, kamera integratuta eta abar.
- Web modulua: Udala Zabaltzen-i buruzko informazioa aurkezteko web ataria. Modulu hau gainerakoekin lotuta dago, funtzionalitate bakoitzaren aurkezpen publikoari dagokionez.
- Adierazle modulua: Zerbitzuaren adierazle adierazgarrienen jarraipena egiteko aukera ematen du.
- Beste modulu batzuk, integrazioak eta elkarreragingarritasuna

Modulu funtzional horiek aplikazio informatiko batez edo batzuez osatuta egon daitezke, modulu funtzionalaren barruan behar jakinei erantzuteko.

Azkenik, zerbitzuaren helburu gisa, nabarmendu behar dugu laguntza teknikoa edozein mantentze-lan egiteko eskari bat baino gehiagotarako erabil daitekeela, baita aplikazio edota modulu berriak garatzeko ere.

Pleguaren helburua da mantentze-lan zuzentzaile, ebolutibo eta moldatzailea ematea BiscayTIKen Gobernu Irekiari laguntzen dion plataforman.

Adjudikaziodunak gai izan beharko du erakunde kontratatzaileari zerbitzua emateko, eta berehala jarriko ditu kontratuaren eskura modulu hauetako adituak:

2.2 Zerbitzuaren irismen-moduluen deskribapena

Hauek dira BiscayTIKen Udala Zabaltzen-en aukerarekin lotuta dauden proiektuaren xede-moduluak:

2.2.1 Gardentasuna

Udal gardentasunaren esparruan aplikatzekoa den arautegia argitaratuta, BiscayTIKen soluzioa egokitu zuten, arautegi hori osorik betetzeko. Horretarako, Udala Zabaltzen-en gardentasunaren beste atal bat sortu zuten. Hor, web-zerbitzuen plataformaren bidez ematen du informazioa.

Helburua da udal gardentasuna kudeatzea, puntu hauetan oinarrituz:

- Gardentasunari buruzko orri berriak sortzea, edukien berezko eskemarekin, edo Udala Zabaltzen-en proiektuaren barruan proposatutakoarekin.
- Barne-adierazle berriak sortzea, berariazko edukiarekin eta atxikitako fitxategiekin; edo kanpo-adierazleak, udalaren web-orrietara estekatuta daudenak. Kasu horretan, argitaratutako informazioa aipatzen da, informazioari osotasun handiagoa emateko helburuarekin.
- Erakundeek gaitutako pertsonek edukiak kudeatzea. Utzitako funtzionalitatera bakarrik sar daitezke, eta dagokien udalean.
- Administratzaile gisa kudeatzea, ikuskatzeko eta kontrolatzeko.

2.2.2 Inkestak.

Udala Zabaltzen plataformaren funtzionalitateetako bat lankidetza- eta partaidetza-tresnak eskaintzea da, herritarrek zenbait gairi buruz duten iritzia jakin dezaten. Horrela, sarbide-mailak konfigura daitezke, erabilera-politikak udalerrika antolatu eta abar.

2.2.3 Topaketa birtualak

Udala Zabaltzen plataformak Topaketa Birtualak izeneko atala ere du, herritarrek web-zerbitzuen plataforma baten bidez parte hartzeko beste tresna bat gisa.

Horretarako, Topaketa Birtualak kudeatzeko aplikazio batean oinarritzen da, BiscayTIKi atxikitako erakundeen udal langileentzat. Hau egin dezakete:

- Tokiko administrazioek topaketa birtual berriak sortzea. Horietan, leiho bat irekitzen den denboraldi batean, galderak jasotzeko eta zuzenean erantzuteko, idatziz.
- Galderak aurretik egiteko aukera ematea.
- Erakundeek gaitutako pertsonek topaketak beren kabuz irekitzea eta ixtea. Utzitako funtzionalitatera bakarrik sar daitezke, eta dagokien udalean.
- Herritarrek topaketa birtualen historikoa kontsulta dezakete, funtzionalitate horri gardentasuna emateko.

2.2.4 Kalezaindu

BiscayTIK Fundazioak herritarren gorabeherak kudeatzeko Kalezaindu plataforma jartzen du Bizkaiko tokiko erakundeen zerbitzura. Horri esker, nahi duenak modu errazean eta zuzenean bidal ditzake administrazioak erantzun behar dituen gaiak. Plataforma horrek berezko datuak ditu, eta webgunean zein Udala Zabaltzen plataformaren atarietan erabil daiteke. Bestalde, udal bakoitzaren aplikazio mugikorretan ere erabil daiteke, bai

Android, bai iPhone sistema eragilea dutenetan. Halaber, aplikazioen dendetan, Google Play eta App Store-n eskura daiteke.

Hauek dira aplikazio horren funtsezko helburuak:

- Hiria mantentzearekin edo udalaren eskumenarekin loturiko gorabeheren bidalketa erraztea herritarrei, tokiko erakundea mantentzen eta eguneroko lanetan laguntzeko.
- Bizkaiko toki erakundeetan lankidetza- eta komunikazio-maila hobetzea eta bateratzea.
- Pertsonek udalerrian egiten den mantentze- eta kontserbazio-jarduerari buruz duten informazioa hobetzea, eta auzokoen ardurak ezagutzea.
- Erakundeek herritarren ardurei buruz duten informazioa hobetzea.

Horretarako, Kalezaindu kudeatzeko aplikazio batean oinarritzen da, BiscayTIKi atxikitako erakundeen udal langileentzat. Hau egin dezakete:

- Herritarrekiko komunikazioa kudeatzea, jasotako gorabeherekin zerikusia duena batik bat.
- Jarduera aztertu ondoren txostenak eta datuak sortzea.

2.2.5 Abisuak

BiscayTIK Fundazioak Udala Zabaltzen plataformaren abisu-zerbitzua jartzen du tokiko erakundeen zerbitzura. Horrela, berehala edo programatuta bidal ditzake mezuak udalerriko Udala Zabaltzen plataformaren aplikazio mugikorra instalatuta duten gailu mugikor guztietara. Mezu horiek kategoriatan sailka daitezke, xede-publikoaren arabera, hartzaileek, mezu mota bakoitzean duten interesaren arabera, mezuak aktibatu edo desaktibatu ditzaten. Horrenbestez, aplikazioen bidez, interesatzen zaizkien eremuak hauta ditzakete herritar erabiltzaileek, gailuan agertzen diren mezuak gaitzeko edo desgaitzeko, eta dagokion atalean bistaratzeko, une bakoitzean duten interesaren arabera.

Hauek dira aplikazio horren funtsezko helburuak:

- Administrazioek herritarren telefono mugikorretara bidalitako berehalako mezuak kudeatzen laguntzea, telefono mugikorren zenbakien zerrendak, fitxategiak, zerbitzuen alta eta bajak eta bestelakoak kudeatu behar izan gabe.
- Herritarrei premiazko mezuak berehala bidaltzen uztea.
- Aldez aurretik ezagutzen diren agendekin lotutako programatutako mezuak bidaltzen uztea, nahi den egunean edo orduan entrega daitezen.
- Mezuak kategorizatzen uztea, zenbait interes-eremutan aktiboagoak izateko: kultura, kirolak, portuak, hondartzak eta abar.
- Erabiltzaileei abisuak beren interes-eremuen arabera iragazten uztea, gogaitzea saihesteko.

Horretarako, Abisuak kudeatzeko aplikazio batean oinarritzen da, BiscayTIKi atxikitako erakundeen udal langileentzat. Hau egin dezakete:

- Abisuen kategoriak sortzea.
- Abisuak sortzea eta bidaltzea.
- Programatutako abisuak sortzea.
- Abisuen historikoa bistaratzea.

2.2.6 Irudiz

Udala Zabaltzen-en funtzionalitateen irismena zabaltze aldera, tokiko eskaintza turistikoarekin lotutako funtzionalitate bat sartzen da: postal digital animatuak, batetik, bisitarientzat erakargarriak izango direnak, eta, bestetik, tokiko erakundeari bisitariei buruzko datuak biltzeko aukera emango diotenak. Funtzionalitate horrekin, aplikazioaren xede-publikoa zabaldu egiten da, bisitariengana edo turistengana iritsiz, eta helburu bikoitza lortzen da: app-aren publizitatea egitea interes turistikoko puntuetan.

2.2.7 AurreTIK

BiscayTIK Fundazioak, funtzionalitate horren bidez, denbora errealean jartzen ditu herritarren eskura udal-instalazioen okupazioari buruzko datuak, bai webgunearen bidez, bai app mugikorren bidez. Funtzionalitate hori instalazioen okupazioari buruzko datuak jakitea kritikoa izan den aurreko urteetako testuinguru soziosanitarioan dago kokatuta. Edukierak kontrolatzeko kanpoko aplikatiboekin komunikazioak erabiliz, hala nola udal ikuskapen automatikoko kamerekin, instalazioetako udal tornuekin edo hirugarrenen sistema osoekin, hala nola Bizkaiko Foru Aldundiko hondartzak kudeatzeko sistemarekin, herritarrei zerbitzu horien erabilerari buruzko datuak denbora errealean aurkezten zaizkie.

2.2.8 Kudeaketa modulua

BiscayTIK Fundazioak Udala Zabaltzen-en kudeaketa modulua jartzen du plataforma kudeatzen duten udal arduradunen eskura. Aurreko guztiek modulu honi egiten diote erreferentzia; izan ere, funtzionalitate bakoitzaren kudeaketa eta modulu bakoitzaren eginkizunak barne hartzen ditu.

2.2.9 Aplikazio mugikorren modulua

BiscayTIK Fundazioak Udala Zabaltzen plataformaren aplikazio mugikorrak jartzen ditu herritarren eskura. Aurreko guztiek modulu honi egiten diote erreferentzia; izan ere, euskarri horren bidez herritarrei aurkezten zaie. Kanpoan geratzen den aplikazioen funtzionalitate bakarra gardentasunarena da, duen xedearengatik hain zuzen ere.

Aplikazioen garapena sistema eragile bakoitzerako (Android eta iOS) jatorrizko lengoaiekin egingo da. Horrela, bi garapenek ahalik eta antzik handiena izan beharko dute, inguruneek gaindi ezinak diren berezitasunak eta desberdintasunak dituztela kontuan hartuz.

2.2.10 Web modulua

BiscayTIK Fundazioak Udala Zabaltzen plataforma aurkezteko web-modulua jartzen du jendearen eskura. Aurreko guztiek modulu honi egiten diote erreferentzia; izan ere, modulu bakoitzak dituen funtzionalitate bakoitza jendaurrean aurkezteari buruz ari da.

2.2.11 Adierazle

Udala Zabaltzen-en barruan, kudeaketarako eta haren zerbitzuen erabilera edo kalitate-mailak neurtzeko funtsezko adierazle interesgarri batzuk identifikatuko dira. Informazio hori interesgarria izan beharko da, bai Udala Zabaltzenen bertan, kudeaketa-moduluari dagokionez, bai kanpoan kontsumitu ahal izateko.

2.2.12 Beste modulu batzuk, integrazioak eta elkarreragintasuna

Gobernu irekiaren beste modulu batzuetan egingo dira mantentze-lanak, eta, halaber, kontratu honen xede den moduluen eta horiek harremana duten beste moduluen arteko integrazioa eta beharrezkoak diren elkarreragingarritasun zerbitzuen sorkuntza. BiscayTIK Fundazioak eskatu eta 2.4 Ingurune teknologikoa puntuan deskribatutako edozein teknologiatan oinarritutako beste edozein garapen ere egingo da.

2.3 Zerbitzuaren irismen-zereginen deskribapena

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:

- 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

Hauek dira Udala Zabaltzen plataformaren ingurune teknologikoaren ezaugarriak:

Web-ingurunea

- Arkitektura
    - LAMP (Linux, Apache, MySQL eta PHP): Framework Symfony (API Udala Zabaltzen 3.0).
    - LAMP (Linux, Apache, MySQL eta PHP): Framework Symfony (Udala Zabaltzen 3.0 Administrazio Panela).
    - React Javascript Framework (Udala Zabaltzen 3.0 zati publikoa)
    - Zerbitzuak bizkaia.eu-n integratzea
- Zerbitzaria
    - Ubuntu 18.04 LTS zerbitzaria; ez da ematen (Udala Zabaltzen 3.0)
- Datu-basea
    - Mysql 5.7 (Udala Zabaltzen 3.0)
- Programazio lengoaia
    - VB.NET
    - Microsoft .Net
    - PHP 7.2
    - Javascript
- Segurtasuna
    - Erabiltzailea direktorio aktiboaren bidez baliozkotzea.

Aplikazio mugikorren ingurunea

- Programazioa jatorrizko ingurunean Android eta iOS plataformetarako.

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.

2.1 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

BiscayTIK Fundazioak pertsona bat izendatuko du, eta pertsona hori arduratuko da haren garapena gainbegiratzeaz eta azken emaitza onartzeaz, eta enpresa esleipendunari behar beste jarraibide emango dizkio.

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

- Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea, eta lan horien kalitate-maila egiaztatzea.
- BiscayTIK Fundazioak eskaerak jasotzea. Eskaera horiek BiscayTIK Fundazioarekin aztertu eta planifikatu beharko ditu.
- 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.

Zerbitzua emateko, gutxienez bi pertsonako lantaldea behar da, eta BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio-lanak egingo dituen figura osagarri bat. Pertsona hori BiscayTIK Fundazioaren arduradun bakarra izango da, eta ez du

arduraldi esklusiborik izango, eta egin beharreko lanen plangintzaz, jarraipenaz eta kontrolaz eta horien kalitate-maila egiaztatzeaz arduratuko da. Pertsona hori izango da BiscayTIK Fundazioaren jarraibide orokorrak jasoko dituena, eta erantzukizun horren solaskide gisa esku hartuko 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 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 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.

4.3 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	8 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	8 ordu	HILERO	>=%90
Arrunta	16 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.

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	>=%95

4.4 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.

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.

4.5 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.
- 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

4.6 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 ESPERIENTZIA

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
Teknikari adituaren profila duen pertsona bat (1), hiru (3) urteko gutxieneko eskarmentuarekin Espezifikazio Teknikoen Txostenean definitutako 2.4. puntuko Web Ingurua atalean definitutako teknologia guztietan.	(urteetan)	>=3 urte
Teknikari adituaren profila duen pertsona bat (1), hiru (3) urteko gutxieneko eskarmentuarekin Espezifikazio Teknikoen Txostenaren definitutako 2.4. puntuko App Ingurua atalean definitutako teknologia guztietan.	(urteetan)	>=3 urte

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