

Espediente zk.: 2023004 Harmonizatua

Kontratazioaren xedea: SPRIren espedienteak elektronikoki kudeatzeko sistemaren mantentze-, euskarri- eta garapen-zerbitzuak emateko esparru-akordioa.

Dokumentua: Preskripzio Teknikoen Plegua.

1. Sarrera

SPRI-Enpresa Garapenerako Euskal Agentziak, Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailaren eskuordetzearekin, Euskal Autonomia Erkidegoko enpresa-sareari zuzendutako laguntzen hainbat programa kudeatzeko ardura du.

Laguntza-programen kudeaketarako, SPRIk Espedienteak Elektronikoki Kudeatzeko Sistema (EEKS) du, SPRIren ardurakoak diren laguntzen hainbat ildoen espedienteen izapidetze automatizatua ahalbidetzen duten tresnek osatutakoa.

2. Kontratazioaren xedea

Kontratazioaren xedea da egungo plataformaren mantentze-lan ebolutiboa gauzatzea. Hori laguntza-ildo bakoitzaren hainbat moduluek osatzen dute.

Era berean, lizitazioaren xedearen barnean dago lizitazioa indarrean egon bitartean argitaratzen diren laguntza-programa berrien espedienteen kudeaketa elektronikoa erraztuko duten moduluak egitea.

3. Zerbitzuaren iraupena

Euskal Autonomia Erkidegoko arloan gauzatuko dira proiektuaren jarduketak.

Kontratua sinatu den datatik aurrera 2 urteko iraupena izango du esparru-akordioak. Kontratuak eskaintza onenari esleituiko zaizkio, Preskripzio Teknikoen Plegu honetan ezarritako prozeduraren arabera.

4. Abian jartzeko epea

Proiektuko jarduketak abian jarriko dira lankidetzako esparru-akordioa sinatu eta hurrengo egun baliodunean.

5. Gauzatu beharreko jarduketak

Esleipendunari ezarriko zaizkion lan guztiak beharrezkoak izango dira SPRIren Espedienteak Elektronikoki Kudeatzeko Sistemaren garapen, mantentze, euskarri eta laguntza teknikorako.

- Mantentze-lan ebolutiboak

SPRIren Espedienteak Elektronikoki Kudeatzeko Sistemaren jardueraren garapena dela eta egondako aldaketetan arreta jartzean datza, aipatutakoetan zein sistemaren funtzionamendu egokia bermatzen duten mantentze-lan egokigarrietan.

- Modulu berriak sortzea

Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien Sailak (IKT) ezarritako adierazpen teknikoaren arabera, laguntzaren espedienteak duen prozesuaren kudeaketa elektronikoa erraztuko duten informatika-aplikazioak osatzean datza. Horiek jada existitzen direnetan sartuko dira eta Eusko Jaurlaritzak argitaratutako dagokion araudian ezarritako ezaugarrien arabera izango dira.

6. Zerbitzu hau gauzatzeko esleitutako langileei eskatu ahal zaizkien gaitasunak eta horien baldintzak

Esleipendunek honako betebeharrak izango dituzte:

Horrelako lanaren inguruko ezagutza eta esperientzia nahikoa duen pertsona bat hautatzea, proiektuaren arduraduna izan dadin eta SPRIren Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien (IKT) Sailak hautatutako pertsonarekin harremanetan egon dadin.

Kontratua gauzatzeko esleitutako langileek plegu hauetan adierazitako lanak edo antzekoak behar bezala egiteko gaitasun tekniko eta esperientzia nahikoa izan beharko dute, honako zehaztapen hauekin:

SPRIren Espedienteak Elektronikoki Kudeatzeko Sistemaren **GARAPEN-INGURUNEAREN** deskribapena:

- HTML, CSS, "responsive" moduan egindako BOOSTRAP edo jQueryn egindako *Frontenda*.
- Garapen-ingurunea .NET (Microsoft)
- SQL-Server (Microsoft) datu-basea
- Crystal Report
- WEB-zerbitzuak: SOAP, WEB API / OAuth 2.0

MODULU FUNTZIONALAK

- EEKS, SPRIren Espedienteak Elektronikoki Kudeatzeko Sistemaren
- IES, SPRIren Erabiltzaileen Administrazio eta Kudeaketarako Sistema
- SPRIPLATEA, Eusko Jaurlaritzaren Platea Plataformarekin integrazioarako *middleware*.
- SPRIINTEROP: Administrazio Publikoen elkarrenergaitasun-zerbitzuekin integratzeko modula.
- Sinadura elektronikoa: SPRIren Sinadura Elektronikoko modula.

7. Lantaldearen antolaketa

Enpresa lizitatzailerak bere Proposamen Teknikoan agiri honen ondoriozko jarduerak egiteko izendatutako taldearen antolaketa (profilak) eta funtzionalitateak deskribatu beharko ditu.

Lantaldea lau pertsonak osatuko dute gutxienez, eta positiboki baloratuko da kide gehiago izatea (7 arte). Gainera, taldeak jarraian zehazten diren funtzioak eta/edo profil profesionalak dituzten pertsona bat izango du gutxienez:

- Software-garapeneko proiektuen burua (PB). Gutxienez 5 urteko esperientzia.

- Software-aplikazioen analisisian aditua den teknikaria (analista). Gutxienez 5 urteko esperientzia.
- Software-aplikazioen garapenean aditua den teknikaria (garatzailea). Gutxienez 3 urteko esperientzia.
- Software-aplikazioen testean eta kalitatean aditua den teknikaria (kalitatea). Gutxienez 3 urteko esperientzia.

8. Gainbegiratzea, zerbitzuaren kontrola eta jarraipen-mekanismoak

8.1 Gainbegiratzea

Oinarritutako kontratu bakoitzerako izendatutako pertsonen arduraldia proiektuaren eskaerara egokituko da hilerio, SPRIren gainbegiradapean, eta inola ere ez da gaindituko kontratuaren balio zenbatetsia.

8.2 Zerbitzuaren kontrola

Egindako lanak SPRIko Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien (IKT) Sailak gainbegiratuko ditu, eta sail horrek egoki irizten dizkion azalpen eta informazioak eskatu ahal izango dizkio, kontratatutako lanak behar bezala gauzatzen dela egiaztatzeko.

Adjudikaziodunek SPRIk adierazitako Ticketing aplikazioa erabili beharko dute jarraipena egin eta SGEES plataforma erabiltzean sortutako gorabehera guztiak konpontzeko.

8.3 Jarraipen-mekanismoak

Lantaldea proiektuaren buru batek zuzenduko du eta dedikazio finkoa eta behar adinakoa izango du, zereginak koordinatuko ditu eta SPRIko IKT Sailak izendatutako pertsonarekin solaskide nagusia izango da.

Zehaztutako helburuak epeetan eta amaierako kalitatearen terminoetan etengabe betetzen direla egiaztatzeko kontrol-mekanismo guztiak ezarri beharko dira. Horretarako, honako hauek egitea aurreikusten da:

- Jarraipen-bilerak: aldizka bilerak egingo dira planifikatutako zereginen betetze-maila eta aurrerapena berrikusteko, beharrezkoa bada langileen berrizendapenak egiteko, egin beharreko jardueren programazioak baliozkotzeko, etab.
- Kostuen gauzatzearen jarraipen-bilerak.
- Egoerari eta aurrerapenei buruzko txostenak: enpresa adjudikaziodunak SPRIri jakinaraziko dio zein egoeratan dauden lanak, zein helburu lortu diren, zer gorabehera izan den, etab.

9. Adjudikaziodun homologatuen arteko eskariak izapidetzea

Lizitazio honen ondoriozko oinarritutako kontratuak edo eskariak honela izapidetuko dira:

SPRIk eskaintza eskatuko die homologatutako lizitatzailerak guztiei edo, hala badagokio, SPKLren 221.6.a) artikuluan arabera dagokion lizitatzailerak-kopuruari. Eskaera horretan zehaztuko ditu, beharrian berezian arabera, eskaintzaren eskari zehatz bakoitzari aplikatu dakizkiokeen adjudikazio-irizpideak.

Eskaintzaren eskari horrek oinarritutako kontratuaren xedea jasoko du, baita haren balio zenbatetsia, eskaintza aurkezteko gehieneko epea eta oinarritutako kontratuaren adjudikazioari aplikatu dakizkiokeen irizpideak ere.

Oinarritutako kontratuen lizitazioetan, eskainitako ordu-tarifek (prezioa/ordu) edo prezioek, hala badagokie, ezingo dituzte gaingitu oinarritzko akordioaren lizitazioan adjudikaziodunek eskainitako gehieneko balioak.

Horrela, SPRIk oinarritutako kontratua eskaintza ekonomikoenari adjudikatuko dio, edo, hala badagokio (beste alderdi batzuk baloratzen badira), eskaintzen eskari zehatz bakoitzari aplikatu dakizkiokeen irizpideen arabera ondoen baloratutakoari.

Erakunde adjudikaziodun guztiek eskaintza aurkeztu beharko dute esparru-akordio honen oinarritutako kontratu bakoitzeko, horretarako gonbidapena egin bazaie. Adjudikaziodunek hiru aldiz egin ahal izango diote uko, berariaz eta justifikatutako arrazoiengatik, kontratuak irauten duen bitartean. Oinarritutako kontratuaren zerbitzua emateko ezintasunaren justifikazioa egiaztatze modukoa izango da eta behar bezala arrazoituta egon beharko du.

Zigorrak:

SPRIk beretzat gordetzen du zigorrak aplikatzeko ahalmena, zerbitzuaren adjudikaziodun suertatzen den enpresak honako kasu hauetakoren bat eragiten badu:

- Berariaz uko egitea eskaintza aurkezteari, justifikatutako arrazoirik gabe.
- Gonbidatua izan de oinarritutako kontratuari eskaintzarik ez aurkeztea, justifikatutako arrazoirik gabe.
- Kontratuaren indarraldian onartutako uko-egiteen kopurua gaingitzea (3 justifikatuta).

Aurreko paragrafoan azaldutako kasuren bat betetzen ez bada, 2.000 euroko zigorra ezarri ahal izango da ez-betetze bakoitzeko. Halaber, bi ez-betetzek ahalmena emango diote SPRIri kontratua suntsiarazteko erakunde ez-betetzailerari dagokionez.

10. Zerbitzuaren mailak

10.1 Zerbitzu-adierazleak

Adierazleak zehaztu dira hauetarako:

- a) Aplikazioen euskarri teknikoko zerbitzua (kontsulta eta eskaerentarako tiketak).
- b) Mantentze zuzentzailearen zerbitzua (akasetarako tiketak).
- c) Mantentze ebolutiboko eta garapen berrietarako zerbitzua (aldaketa eta garapen berrietarako eskaerak).

Enpresa lizitatzailerak adierazle horien txosten xehatua aurkeztu beharko dute, horietako bakoitzerako zehaztutako aldizkakotasunarekin.

Gainera, adierazle bakoitzerako zenbait arlo zehazten dira:

- a) Kodea. Adierazlea identifikatzen duen kodea.
- b) Deskribapena. Adierazlearen deskribapena.
- c) Gehieneko epea. Adierazlea betetzeko denbora-muga.
- d) Aldizkakotasuna. Adierazlearen kalkulu-maiztasuna.
- e) Xede-balioa. Adierazlerako xedetzat ezarritako balioa.
- f) Zigorra. Adierazlea ez betetzeak zigorrak duen ala ez.

Katalogazio-ezaugarri garrantzitsua da urgentzia edo kritikotasuna (lehentasuna), eskatutako ebazpen-denboretan eta lotutako zerbitzu-mailen adierazleetan eragina duena.

Balio hauek ditu:

Lehentasuna	Deskribapena
Oso urgentea	SPRIren negozioan edo irudian eragin larria duten gorabeherak.
Urgentea	SPRIren negozioan edo irudian eraginik ez duten gorabeherak, baina zerbitzuaren (edo lotuta dagoen beste batzuen) xede den aplikazioaren zati bat edo batzuk normal gauzatzea eragozten dutenak.
Ez urgentea	Lehentasun baxuko eta ertaineko gorabeherak, SPRIren negozioan edo irudian eraginik ez dutenak eta ez dutenak eragozten zerbitzuaren (edo lotuta dagoen beste batzuen) xede den aplikazioak normal funtzionatzea.

A) Aplikazioen euskarri teknikoko zerbitzua (kontsulta eta eskaeretarako tiketak)

Kodea	Deskribapena	Gehieneko epea	Aldizkakotasuna	Xede-balioa
ELED %	ELED: Euskarriaren eskaerari Lehenengoz Erantzuteko Denbora ELED %: Ezarritako lehenengoz erantzuteko gehieneko epea bete duten berrikusitako euskarriaren eskaeren ehunekoa (aldian), berrikusitako eskaera guztiekiko (aldian).	8 ordu	Hilero	> % 95
EED %	EED: Euskarriaren eskaera Ebazteko Denbora EED %: Ezarritako ebazteko gehieneko epea bete duten amaitutako euskarriaren eskaeren ehunekoa (aldian), amaitutako eskaera guztiekiko (aldian).	24 ordu	Hilero	> % 95

Orduak zerbitzua emateko ezarritako ordutegiaren barruan zenbateko dira soilik.

B) Mantentze zuzentzailearen zerbitzua (akatsetarako tiketak).

Kodea	Deskribapena	Gehieneko epea	Aldizkakotasuna	Xede-balioa
AOUED %	AOUED; Akats Oso Urgenteak Ebazteko Denbora AOUED %: Ezarritako ebazteko gehieneko epean ebatzitako Oso Urgentetzat katalogatutako akatsen ehunekoa, amaitutako akats guztiekiko (aldian).	4 ordu	Hilero	> % 98
AUED %	AUED: Akats Urgenteak Ebazteko Denbora AUED %: Ezarritako ebazteko gehieneko epean ebatzitako Urgentetzat katalogatutako akatsen ehunekoa, amaitutako akats guztiekiko (aldian).	16 ordu	Hilero	> % 96
	AEED: Akats Ez Urgenteak Ebazteko Denbora			

AEED %	AEED %: Ezarritako ebazteko gehieneko epean ebatzitako Normalizat katalogatutako akatsen ehunekoa, amaitutako akats guztiekiko (aldian).	24 ordu	Hilero	> % 95
---------------	---	---------	--------	------------------

Orduak zerbitzua emateko ezarritako ordutegiaren barruan zenbateko dira soilik.

C) Mantentze ebolutiboko eta garapen berrietarako zerbitzua

Kodea	Deskribapena	Aldizkakotasuna	Gehieneko tasa
MA	MA: Mantentze ebolutiboko eta garapen berrietarako fakturatutako 500 ordu bakoitzeko A akatsen kopurua.	Hiru hilekoa	< 10

Hiru hileko ezarpen- (ekoizpen-ingurunean argitaratzea) eta egonkortze-aldi bat ebaluatuko da.

10.2 Zerbitzuaren ezaugarriak

Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren eskatutako gutxieneko ordutegia urteko aste guztietan, Bilbon jai direnetan izan ezik, hau izango da:

- NEGUA (astelehenetik ostegunera)
Aldia: urtarrilaren 1etik ekainaren 1era eta irailaren 1etik abenduaren 31ra.
Ordutegia: 8:30-17:30.
- NEGUA (ostiralak) eta UDA
Aldia: ekainaren 1etik abuztuaren 31ra eta urteko ostiral guztietan.
Ordutegia: astelehenetik ostiralera 8:30-15:00.

Zigorrak

Ezarritako zerbitzuaren mailekiko desbideratzeak egiaztatuko dira, eta zigortu egingo dira jarraian adierazitako baldintzetan.

A) Aplikazioen euskarri teknikoko zerbitzua (kontsulta eta eskaeretakotako tiketak).

- ELED %-ren desbideratze portzentuala (ELED %-ren xede-balioa -% 95- ken balio portzentual erreala):
 - Desbideratzea $\leq$ % 0: zigorrik gabe.
 - % 0 > Desbideratzea $\geq$ % 5: desbideratzearen berdina den zigor portzentuala.
 - Desbideratzea > % 5: % 5eko zigorra.
- EED %-ren desbideratze portzentuala (EED %-ren xede-balioa -% 95- ken balio portzentual erreala):
 - Desbideratzea $\leq$ % 0: zigorrik gabe.
 - % 0 > Desbideratzea $\geq$ % 5: desbideratzearen berdina den zigor portzentuala.
 - Desbideratzea > % 5: % 5eko zigorra.

Fakturazioaren (aplikazioen euskarri teknikoko zerbitzurako fakturatutako zenbatekoarena) hileko zenbatekoaren portzentajea (% 10 arte gehienez) aplikatuko da. Hurrengo hileko fakturan aplikatuko da, SPRIk berrikusi eta berretsi ondoren; zigorra salbuetsi ahal izango du, justifikatutako arrazoiak daudela iritziz gero.

Aplikazioen euskarri teknikoko zerbitzurako aplikazioaren adibidea: Adibidez, otsailerako datu hauek ditugu (datuak ez dira errealak):

- Ezarritako adierazle-kopurua 2 da:
 - % 95ean ezarritako jomuga duen ELED %.
 - % 95ean ezarritako jomuga duen EED %.
- Lortutako balioa, adibidez:
 - ELED %: % 97.
 - EED %: % 93.

Ikus daitekeen moduan, EED %-ren adierazlean ez da lortu jomuga, eta % 2ko desbideratze portzentuala egon da EED %-ren adierazlean. Horrenbestez, zigorraren %-a otsailean aplikazioen euskarri teknikoko zerbitzurako fakturatutako zenbatekoaren % 2koa izango litzateke. Martxoan aurkeztutako fakturatik kenduko litzateke, SPRIk berrikusi eta berretsi ondoren.

B) Mantentze zuzentzailearen zerbitzua (akasetarako tiketak).

- AOUED %-ren desbideratze portzentuala (AOUED %-ren xede-balioa –% 98– ken balio portzentuala):
 - Desbideratzea <= % 0: zigorrik gabe.
 - % 0 > Desbideratzea >= % 5: desbideratzearen berdina den zigor portzentuala.
 - Desbideratzea > % 5: % 5eko zigorra.
- AUED %-ren desbideratze portzentuala (AUED %-ren xede-balioa –% 96– ken balio portzentuala):
 - Desbideratzea <= % 0: zigorrik gabe.
 - % 0 > Desbideratzea >= % 5: desbideratzearen berdina den zigor portzentuala.
 - Desbideratzea > % 5: % 5eko zigorra.
- AEED %-ren desbideratze portzentuala (AEED %-ren xede-balioa –% 95– ken balio portzentuala):
 - Desbideratzea <= % 0: zigorrik gabe.
 - % 0 > Desbideratzea >= % 5: desbideratzearen berdina den zigor portzentuala.
 - Desbideratzea > % 5: % 5eko zigorra.

Fakturazioaren(hau da, mantentze zuzentzailearen euskarri-zerbitzuetarako fakturatutako zenbatekoarena) hileko zenbatekoaren portzentajea (% 15 arte gehienez) aplikatuko da. Hurrengo hileko fakturan aplikatuko da, SPRIk berrikusi eta berretsi ondoren; zigorra salbuetsi ahal izango du, justifikatutako arrazoiak daudela iritziz gero.

Mantentze zuzentzailearen zerbitzurako aplikazioaren adibidea: Adibidez, otsailerako datu hauek ditugu (datuak ez dira errealak):

- Ezarritako adierazle-kopurua 3 da:
 - % 98an ezarritako jomuga duen AOUED %.
 - % 96an ezarritako jomuga duen AUED %.
 - % 95ean ezarritako jomuga duen AEED %.
- Lortutako balioa, adibidez:
 - AOUED %: % 97
 - AUED %: % 90
 - AEED %: % 94

Ikus dezakegun moduan, ez da jomuga lortu adierazle bakar batean ere.

Desbideratzeak, hurrenez hurren, % 1ekoa, % 6koa eta % 1ekoa dira.

Horrenbestez, zigorraren %-a otsailean mantentze zuzentzailearen zerbitzurako fakturatutako zenbatekoaren % 7koa izango litzateke. Martxoan aurkeztutako fakturatik kenduko litzateke, SPRIk berrikusi eta berretsi ondoren.

C) Mantentze ebolutiboko eta garapen berrietarako zerbitzua (aldaketa eta garapen berrietarako eskaerak).

Zigorra aplikatzeko formula hau erabiliko da:

$$\text{zigorraren \%} = \frac{(\text{lortutako balioa} - \text{eskatutako balioa}) \times 10}{\text{eskatutako balioa} \times 2}$$

Ehunekoa mantentze ebolutiboko eta garapen berrietarako zerbitzuaren hiru hilekoko zenbatekoaren % 10era arte aplikatuko da gehienez adierazleko datuak eskuratu diren hilabeteetarako. Hurrengo hileko fakturan aplikatuko da. Hurrengo hileko fakturan aplikatuko da, SPRIk berrikusi eta berretsi ondoren; zigorra salbuetsi ahal izango du, justifikatutako arrazoiak daudela iritziz gero.

SPRIk aurretiaz eginda badu ordainketa, enpresa kontratatuak zigorraren zenbatekoa ordainduko dio SPRIri.