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 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.

Esparru horretan, 39/2015 Legearen 17. artikuluak ezartzen duenez, «Administrazio bakoitzak bukatutako prozedurei dagozkien dokumentu elektronikoen Artxibo Elektroniko bakar bat mantendu beharko du», eta, gainera, honako hau adierazten du: «Dokumentu elektronikoak dokumentuaren egiazkotasuna, osotasuna eta kontser- bazioa ahalbidetzen dituen formatu batean kontserbatu beharko dira. Horiez gain, dokumentua kontsultatzea ere ahalbidetu beharko du, dokumentua egin zenetik igarotako denbora alde batera utzita».

1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea da BiscayTIK proiektuari atxikitako erakundeentzat Artxiboaren Kudeaketa moduluan mantentze-lanak, administrazioa, laguntza eta gorabeherak konpontzeko, bertsioak kudeatzeko, migratzeko eta prestatzeko zerbitzua kontratatzea.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Esleipenduna gai izan beharko da erakunde kontratatzaileari kudeaketa eta aholkularitza, funtzionala eta teknikointegrala, eskaintzeko, eta, berehala, kontratuaren eskura jarri beharko ditu eta berehala kontratuaren esku jarriko ditu BiscayTIK proiektuari atxikitako erakundeentzako Artxiboa Kudeatzeko moduluaren mantentze-lanetako, administrazioko, euskarriko eta gorabeherak konpontzeko, bertsioen kudeaketako, migrazioko eta prestakuntzako zerbitzuak biltzen dituzten gai guztietan espezialistak.

Adjudikaziodunak sare-konektibitatea ezarri behar du BiscayTIKen garapen-, aurreprodukzio- eta produkzio-inguruneetan, Lantik /BFAren datu-zentroan kokatua. Konektibitatea egiteko orduan, BiscayTIKek ezarritako segurtasun-estandarrak bete beharko dira. Lotutako kosturen bat egonez gero, adjudikazioduna arduratuko da.

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.

Pertsona arduradun bat izendatu beharko da, une oro ikuskatzeko, kontratuaren xede diren jarduerak ondo doazela.

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 Moduluen azalpena

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
- Kontabilitatea
- Aurrekontuak
- 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.

Horrela, BiscayTIK erakundeak Artxibo Kudeaketarako (ARQD) soluzio bat du. Espediente eta dokumentu elektronikoak behin betiko artxibatzeko soluzioa da, hau da, Elkarreragingarritasun Eskema Nazionalera (ENE) egokiturik dauden espediente elektronikoen behin betiko artxiboa kudeatzeko eta gordetzeko sistema bat; espediente horiek amaiturik dauden prozedurei dagozkien espedienteak dira, eta, gainera, arlo horretan aplikatzekoa den legeria betetzen dutenak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 17. artikuluan garatzen den bezala. Artxiboa kudeatzeko moduluak artxibo bakarreko ARGES softwarearen erakunde anitzeko instantzia bat du, udal administrazio-kudeatzailearekin (GAM), dokumentu-kudeatzailearekin (DMS) eta BiscayTIKen dagoen Sinadura Sistema Horizontalarekin (SHF) integraturik dagoena.

BiscayTIKen administrazio elektronikoko soluzioa osatzen duten gainerako osagaiekin zerikusia duten proiektuaren irismen-moduluak honako hauek dira:

2.1.1 Artxiboaren kudeaketa

BiscayTIK artxibo bakarra aplikatzeak artxiboko dokumentazioa arin kudeatzeko aukera ematen du. Aldakortasun handia du, sistemako pertsonek informazioa bilatzen eta berreskuratzen laguntzen du eta dokumentu elektronikoak gordetzeko aukera ematen du.

Artxiboaren kudeaketak aukera hauek ematen ditu:

- Dokumentuak errazago aurkitu eta eskuratzeko.
- Artxibatutako dokumentazioaren kontrola bermatzea, bai eta dokumentuen kontsulta, mailegu eta itzulketen kontrola ere.
- Informazioa modu eraginkorrean banatzea.
- Dokumentazioa transferitzeko eta garbitzeko prozesuak automatizatzea eta kontrolatzea.
- Dokumentu informatikoak gordelekuarekin integratzea eta erakundearen kudeaketan erabiltzen diren beste sistema informatikoekin integratzea.
- Hainbat kudeaketa-txosten eta -estatistika lortzea.

Artxibo kudeatzeko aplikazioa elebiduna da (euskaraz/gaztelaniaz).

Hauek dira modulu nagusiak:

1. ADMINISTRAZIOKO MODULUAK:
   - Konfigurazioa eta administrazioa
   - Antolamendu-tresnak
     - Sailkapen-taula
     - Kontserbatzeko egutegia
     - Espazioen kudeaketa
     - ISSAR(CPF) produktuak /Historikoak
   - Sartzeko baimenak
   - Deskribatzaileak:
     - Onomastikoak – ISSAR(CPF)
     - Gaiak (EUROVOC tesauro propio)
     - Tokiak

2. MODULU FUNTZIONALAK:
   - Sarrera eta deskribapena – ISAD(G)
   - Funtsak kontsultatzea (sinplea, aurreratua eta testu librea)
   - Transferentzien kudeaketa
   - Garbiketen kudeaketa
   - Maileguak eta kontsultak
   - Espazioak kudeatzea
   - Dokumentu eleanitzen kudeaketa
   - Dokumentu elektronikoak zaindu eta gordetzea
   - Txostenak, etiketak eta estatistikak.

Sistemak artxiboen funtsen deskribapena, kontsulta eta sarbidea kudeatzen ditu sistemak, eta beharrezko euskarri teknologikoa ematen die artxiboak kudeatzeko prozesu eta atazei, ikuspegi integral batetik, honako hauek kontuan hartuta:

- Dokumentazioaren tratamendu globala eta uniformea, hasieratik, administrazio unitate ekoizleetatik.

- Artxiboko dokumentu elektronikoak sartzea.
- Espedienteak kudeatzeko aplikazio informatikoak.
- Sistemaren artxibo zentroetan dokumentazioaren artxiboko tratamendua koordinatu eta arautzea.
- Artxiboekin lotura duten nazioarteko arauak eta eskakizunak sartzea:
    - ISAD (G)
    - ISAAR (CPF)
    - EAD eta EAC
    - MoReq (Artxiboko dokumentu elektronikoak kudeatzeko errekerimenduen eredua)
    - UNE ISO 15489

Sistemak ISAD (g) arauan ezarritako maila anitzeko arauak aplikatzen ditu; izan ere, dokumentazioaren maila anitzeko egitura eta deskribapenean oinarritzen da, hondoko elementutik abiatuta eta espediente, dokumentu unitate (dokumentua) eta lokalizazio unitate (instalazioa) mailetaraino jaitsiz.

Sistemak maila anitzeko egitura hori parametrizatzeko aukera ematen du, erakundearen beharren arabera.

Ez da beharrezkoa maila bakoitzean guztientzat komuna den informazioa betetzea, deskribatutako goragoko maila hierarkikotik jasotzen baita. Sistemak aukera ematen du "oinordetzan jasotako informazio" hori aldatzeko eta/edo garatzeko, aztergai den dokumentu unitateari dagozkion datu espezifikoak sartuta.

Sistema kudeaketa arau jakin batzuen pean sortu da, zeinak kontrolatzen baitute deskribapena, deskribatutako goragoko maila hierarkikoa kontuan hartuta.

Datuen egiturak orobat jarraitzen die Artxiboen Deskribapenari buruzko Nazioarteko Arau Orokorrari (ISAD – G-) eta arau horrek aurreikusitako arloei:

- Identifikazio arloa (Identitatearen Aipamena)
- Testuinguru arloa
- Eduki eta Egitura arloa (oharren arloa barne hartzen du)
- Baldintzak eta Sarbidea arloa (eta erabilerarena)
- Dokumentazio Atxikia arloa (lotura duten materialen arloa)
- Deskribapenaren Kontrola arloa

Sistemak honako arlo hauek biltzen ditu, gainera:

- Signatura edo signaturak

- Dokumentu elektronikoak (Erregistro deskribatzaileari atxikitako dokumentazio elektronikoa).

2.2 Ingunure teknologikoa

Artxibo aplikazioaren ingurune teknologikoaren ezaugarriak honako hauek dira:

- Zerbitzaria
  - Sistema eragileak (zerbitzaria): Red Hat Enterprise Linux Server
  - Aplikazioen zerbitzaria: Red HatJBoss EAP 7.4
  - Batch zerbitzaria (gaueko prozesuak)
- Garapen ingurunea
  - Red HatJBossDeveloper Studio
  - TeamFoundation Server
  - Subertsioa
- DDBB
  - SQL Server 2012, SQL Server 2016 y SQL Server 2017
- Programazio hizkuntza
  - JAVA
- Segurtasuna
  - Lantik P23 segurtasun ingurune bateratua
  - Direktorio aktiboarekin integratzea
- Nabigatzaileak
  - Nabigatzaileak: Edge, Chrome, Mozilla Firefox
- Integrazioak
  - Udal administrazio-kudeatzailea (GAM), dokumentu-kudeatzailea (DMS) eta Sinadura Sistema Horizontala (SHF)

2.3 Eskatutako gutxieneko zehaztapen teknikoak

Esleipendunak kalitatez, zorroztasunez eta eraginkortasunez gauzatuko du zerbitzua, eta berau zuzenean edo zeharka erregulatzen duten indarreko legezko eta arauzko xedapen, arau eta zehaztapen guztiak bete beharko ditu.

Prestazio hori BiscayTIK Fundazioak eskatuta egingo da, baldintza-orriaren xede diren gaiak beste esleipendunekin kontratatzeko aukera kaltetu gabe.

Hornitzaileak zerbitzuari esleitutako taldeak funtzio hauek izango ditu:

- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako zereginak:
    - Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa.
    - BiscayTIK Fundazioari egoeraren txosten definituak ematea, zerbitzua etengabe kontrolatu ahal izateko, ahalegin handiak eginez, metatuta, egiteke, etab.
    - BiscayTIK Fundazioarekin zuzeneko elkarrizketa, egin beharreko lanak kudeatzeko.
    - Bilera-aktak eta jarraipen-txostenak egitea.
    - Zerbitzuaren irismen-moduluetako proiektuen kudeaketarekin lotutako zereginak koordinatzea.
    - Hainbat mailatako bilerak, bilera-aktak eta horiekin lotutako bestelako kudeaketak.
    - Txosten parametrizatuak eta pertsonalizatuak sortzea.
    - BiscayTIKeko burutzari eta Fundazioak lehiaketa honen xede diren moduluekin lotuta egokitzat jotzen dituen beste zeregin batzuen berri ematea.
    - Zerbitzuarekin zerikusia duten hirugarrenekin zuzenean hitz egitea.

- Toki-erakundeei laguntza teknikoa ematea, BiscayTIK Artxiboa Kudeatzeko Sisteman integra ditzaten.

  Bizkaiko toki-erakundeen egoera oso desberdina izan daiteke, bai artxibo-funtsen informatizazio-mailari dagokionez, bai funts horien deskribapen-xehetasunei dagokienez. Hori dela eta, artxiboak kudeatzeko sisteman sartzea aztertu behar da, kasuz kasu, eta honako jarduera hauek egin behar dira:

    - Dokumentu-funtsen azterketa eta euskarri digitaleko eta paperezko euskarriko dokumentazioa tratatzeko/integratzeko ereduaren proposamena, lege-esparrua kontuan hartuta: ISO 15489, ISAD G, ISAAR, OAIS, ISO 14721, e-EMGDE eredua, 2015eko 39 eta 40 Legeak.

    - Tresnaren konfigurazioa eta parametrizazioa.

    - Funts informatizatuak bihurtzea, Artxiboak Kudeatzeko Sisteman kargatzeko.

    - Okerreko erregistroen bihurketa eta zuzenketa berrikustea eta araztea.

    - Lan-tresnari eta -metodologiari buruzko prestakuntza ematea erabiltzaile teknikoei eta azkenei.

    - Modulua toki-erakunde berrietan abian jartzeko koordinazioa:

        - Modulua erakunde publikoetan ezartzeko plana egitea.

        - Zerbitzuaren irismen-moduluei buruzko beharrezko parametrizazioak abiaraztean eta ohiko funtzionamenduan.

        - Proiektuaren moduluarekin lotzen diren datuak sartzea.

        - Parametrizazioa behar bezala gauzatzen dela ziurtatzea eta erantzukizuna izatea.

        - Hiru mantentze-lan moten erantzukizuna (zuzentzailea, moldagarria eta ebolutiboa) toki-erakunde berriak abian jartzean.

- Proiektura atxikitako udalen koordinazio tekniko-funtzionala:
  - Gerta daitezkeen gorabeherak aztertzea.
  - Toki-erakunde berrietan moduluak abiarazteko beharrezko jarduerak egitea, eta puntu horretan administrazioaren funtzionamendu normalerako ezinbestekoak diren datuak egokitzea (datuen migrazioak, historiko-kargak, kalkulu-prozesuen egokitzapena, integrazioak, etab.).
  - Gorabeherei buruzko txostenak sortzea, katalogatzea eta lehenestea.

- Artxiboaren eguneroko kudeaketan toki-erakundeei eta artxiboan adituak diren pertsonei laguntza eta aholkularitza funtzionala ematea.
  - Artxiboaren antolaketa-ereduari buruzko laguntza eta aholkularitza: sailkapen-taula, kontserbazio-egutegia, espazioen kudeaketa, ekoizpen-unitateak.
  - Aholkularitza eta laguntza bere lan-prozesuak sistemara egokitzeko.
  - Sistemaren funtzionaltasunetarako laguntza eta euskarria:
    - Tresnaren erabilera-maila operatiboa.
    - Egungo lan-prozesuak tresnara egokitzeko maila logikoa.
    - Tresnaren administrazio-maila.
  - Informazioa erregistratzeko eta automatikoki kargatutako informazioa arazteko arauei buruzko aholkularitza.
  - Hizkuntza normalizatua koordinatzen eta kudeatzen laguntzea: deskribatzaileak, onomastikoak, lekuak,…
  - Artxiboko eta/edo artxibo-metodologietako aholkularitza, edo dokumentuen kudeaketa.
  - Dokumentazioaren deskribapenaren atzera begirako grabazioan laguntzea.
  - Paperezko euskarrian dagoen dokumentazioa tratatzeko/integratzeko proposamena

- Zerbitzuaren irismen-moduluak gainbegiratzea:
  - Kalitatea bermatzen dela bermatzea, hiru mantentze-mota kontuan hartuta: zuzentzailea, egokitzailea eta ebolutiboa.

- Garapen berriak detektatzea: zerrendak, txostenak, aplikazioak sortzen dituen fitxategietako aldaketak, etab.

- Funtzio berriak eta horiekin lotutako gorabeherak kudeatzea, BiscayTIK Fundazioan (ADITUZ) ezarritako tresnaren bidez.

- Integrazio posibleen analisiak eta garapenak egitea 2.2 puntuan adierazitako teknologietan ezarritako oinarriaren gainean. Horretarako, lantaldeak analista teknikoaren profil bat izan beharko luke gutxienez. Puntu honetan egin beharreko atazen artean honako hauek daude:

    - Zerbitzuaren irismen-moduluekin lotutako betekizunak eta analisia:
        - Dokumentu funtzionalak aztertzea eta egitea.
        - Funtzionalak baloratzea eta baliozkotzea.
        - Eskuragarri dagoen dokumentazioa aztertzea eta datuak hartzearekin lotutako dokumentazioa lantzea.
        - Moduluak behar bezala funtzionatzen duela ziurtatzeko beharrezkoak diren proba-planak diseinatzea, dokumentatzea eta gauzatzea.

    - Integrazioen garapena

    - Taldeko probetan parte hartzea.

- Bertsioak kudeatzea:

  Bertsio berria jarri aurretik, zeregin hauek beteko dira:

    - Garapenak gainbegiratzea, zehaztapenen arabera egiteko.

    - Kalitatea bermatzea.

    - Moduluak behar bezala funtziona dezan behar diren proben planak diseinatzea, dokumentatzea eta betearaztea.

    - Integrazio-probak beste sistema batzuekin koordinatzea eta gauzatzea.

    - Ezarpenean euskarria, ezarpen hori egiteko ustiapen-dokumentazioa sortzea.

    - Dokumentazioa prestatzea (erabiltzailearen eskuliburuak eta teknikariak), euskaraz eta gaztelaniaz

- Erabiltzaileei prestakuntza elebiduna ematea lehiaketa honen xedearekin lotutako aplikazioetan eta lehiaketa osatzen duten moduluetan.

- Erabiltzaileei laguntzearekin zerikusia duten beste batzuk.

- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako zereginak:

    - Datu-baseen eskaerak kudeatzea

    - Inguruneen arteko paseak kudeatzea

Esleipendunak Fundación Biscaytik Fundazioaren inguruneen artean egindako garapenak bateratzeko, inportatzeko eta sustatzeko beharrezkoak diren baliabideak eskainiko ditu.

Egiten diren 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

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 Zerbitzuaren ekintzak

2.4.1 Oinarriko mantentze-lanak

a) Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa:

BiscayTIK Fundazioko teknikarien eta CAUko pertsonalaren kontsultei eta gorabehera teknikoei emandako laguntzaren eta arretaren jarduera-multzo gisa definiturik, zerbitzuaren xede diren aplikazioei dagokienez, betiere.

EAZk jasotako kontsultak zein gertaerak, eta arazoen irekitzea kudeatu eta konpontzeko, egokia bada, Fundación BiscayTIK Fundazioek erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa (ADITUZ) erabiliko da.

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 gasturik gabe.

Kudeaketarako, Fundación BiscayTIK Fundazioek gorabeherak kudeatzeko erabiltzen duen aplikazioa (ADITUZ) erabiliko da.

c) Mantentze lan prebentiboa

Garatutako zerbitzuak hobetzeko ekimenak. Zuzentzeko mantentze lanak minimizatzea eta kalitatea hobetzea da helburua.

2.4.2 Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

a) Mantentze-lan ebolutiboa:

Erabiltzailearen beharren hedadura edo aldaketa estaltzeko beharrezkoak diren eransketak, aldaketak eta ezabapenak dira.

b) Mantentze-lan moldatzailea

Teknologia eremuetan gertatutako aldaketen ondorioz egiten diren aldakuntzak dira.

c) Garapen berria:

Sortu berri diren proiektuetan sartu diren garapen-lanak dira.

Kasu guztietan, eskaera bat erregistratu eta onartu beharko da, eta hura BiscayTIK Fundazioaren ADITUZ deritzon eskaera-kudeaketarako aplikazioarekin izapidetuko da.

2.5 Zerbitzu mailak

2.5.1 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira zerbitzuaren jardueretarako:

- 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.

Proposatutako zerbitzu-mailak hurrengo tauletan zehazten dira, eta eskaintzan hobetu ahal izango dira, bai eta zigortu ere, exekuzioan ez-betetzeren bat gertatuz gero. Enpresak berak adieraziko du zerbitzuan konprometitutako betetzearen %.

Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa

KASUAREN KATALOGAZIOA	EBAZPEN DENBORA (GEHIENEZKOA)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Blokeatzailea	2 ordu	HILERO	>=%95
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.

2.6 Zerbitzuaren faseak

Zerbitzu honen faseak hauek izango dira gutxienez:

1. FASEA: DIAGNOSTIKOA

Fase honetan Fundación BiscayTIK Fundazioek eta enpresa laguntzaileak batera aztertuko dituzte zerbitzuaren norainokoa, kudeaketa-egitura, zerbitzuaren eskakizunak eta beraren antolaketa.

Halaber, fase honetan egingo dira zerbitzuen berrikuspena eta prozeduren, jarraibide 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:

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: ITZULKETA

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, transferentzia eta egonkortzea) 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. Itzulketa-fase hori ezin izango da fakturatu.

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:

- 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 izandako bilera-aktak egitea, lortutako akordioak ezartzeko. Hasiera batean, bileren asteroko maiztasuna ezarriko da. Bileren helburu nagusia izango da egiten ari diren lanen jarraipena egitea, desbideratzeak identifikatzea, bai eta desbideratze horiek aurrera egiteko puntu kritikoak edo geldiarazteko puntuak identifikatzea 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.

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.

Zerbitzua emateko, beharrezkotzat jotzen da gutxienez 2 pertsona osatutako lantaldea eta pertsona gehigarri bat izatea, BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio-lanak egiteko, hori ez da zenbatuko eskatutako gutxienez 2 pertsonako taldearen barruan. 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.

Fundación BiscayTIK Fundazioak lantaldeei buruzko ikuskaritzak egiteko eskubidea dauka, gutxieneko taldea lanean ari dela egiaztatzeko, eta hori ez betetzea, zigorrerako motibo 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 karatulako 16.b ataletan eskatutako baldintzak bete beharko ditu.

4.2 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren 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 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 funtzionala.
- 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

4.5 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.

Berme-aldian ezingo dira fakturatu enpresak gauzatu behar dituen ekintzak (akatsen zuzenketa).

4.6 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.

4.7 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.

4.8 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, BiscayTIK Fundazioak ondorengo helbidea jartzen du enpresa eskaintzaileen eskura:

eskaintzak@biscaytik.eus

Izenpetua: Kontratazio organoa

I. ERANSKINA

KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA *2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMEARI BURUZKO 3/2018 DBLO*
Biscaytik **Tratamendu-eragile** eta harremanetarako
Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea. Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia
Tratamenduaren eragilea
Pertsona kontratista izango da.
Tratamenduaren arduraduna
Biscaytik Fundazioaren zerbitzua jasotzen duten toki-erakundeak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.
Datuen babeserako delegatua
Tratamenduaren arduradun diren toki-erakunde bakoitzean eginkizun hori betetzen duten pertsonak. . Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.
Pertsona interesdunaren eskubideak
Interesatuak/eraginpekoak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea du, baita horiek tratatzeko mugak jartzeko edo horren aurka agertzeko ere, eta horretarako: Tratamenduaren arduradun diren toki-erakundeen helbideetara, fisikoak eta elektronikoak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan. Horrez gainera, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzari erreklamazioa jartzeko.
Tratamenduaren helburua
Helburua da modulu hauetako datuen tratamenduaren kudeaketa: • Espediente elektronikoak kudeatzea, administratzea eta artxibatzea
Datuen tratamenduaren jarduerak
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:

Datuak atzematea	x
Datuak grabatzea	x
Datuak egituratzea	x
Datuak aldatzea	x
Interesdunekin harremanetan jartzea	x
Datuak biltegiratzea	x
Datuak ateratzea (berreskuratzea)	x
Datuak kontsultatzea	x
Datuak lagatzea / zabaltzea	x
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	x
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	x
Datuak suntsitzea	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	x
Datuen aldi baterako kopiak egitea	x
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	x
Beste batzuk (*zehaztu*)	

Tratamenduaren zilegitasuna

1. DBEOren 28. art.
2. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa.
3. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua.

Datu pertsonalen kategoriak

IDENTIFIKAZIO-DATUAK:

NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	x
Izen-abizenak	x
Posta-helbidea	x
Telefonoa	x
Sinadura	x
Nazionalitatea	x
Jaioteguna	x
Jaioterria	x
Adina	x
Egoera zibila	x
Helbide elektronikoa	x
Sexua	x
Gizarte Segurantzako zenbakia	x
Irudia (argazkiak edo bideoak)	
Soinuak (audio-grabaketak)	
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instragram profilak, besteak beste)	
Seme-alaba kopurua	x
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)	
Beste batzuk (zehaztu)	
BESTE DATU MOTA BATZUK	
Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)	x
Lanbide-esperientzia -edo -historia	x
Lanbidea	x
Lanpostua edo lanbide-kategoria	x
Lizentziak edo baimenak	x
Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea	x
Jabetza edo ondasunak	x
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruenak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste)	x
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	x

Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste)	x
Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak	x
Zigor arau-hausteei buruzko datuak	
Beste batzuk (zehaztu)	
DATUEN KATEGORIA BEREZIAK (DBEOren 9. art)	
Etnia- edo arraza-jatorria	
Iritzi politikoak	
Sinesmen erlijioso edo filosofikoak	
Sindikatu-afiliazioa	
Datu genetikoak	
Pertsona fisiko bat adiera bakarrean identifikatzera bideratutako datu biometrikoak	
Osasunari buruzko datuak	
Sexu-bizitzari edo sexu-joerei buruzko datuak	

Pertsona interesdunen kategorien deskribapena

Herritarrak	x
Adingabeak (14 urte, DBEDBLOren 7. art)	x
65 urtetik gorako pertsonak	x
Egoiliarrak	x
Bezeroak	x
Hornitzaileak	x
Atxikitako pertsonak edo kideak	x
Jabeak edo errentariak	x
Ikasleak	x
Legezko ordezkariak	x
Harremanetarako pertsonak	x
Eskatzaileak	x
Onuradunak	x
Langileak	x
Enplegu-eskatzaileak	x
Kargu publikoa duten pertsonak	x

Datuen jatorria

Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:

Interesdunak edo beren ordezkariak.	x
Administrazio publikoak Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako edozein erankunde publikok.	x
Erregistro publikoak Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako edozein erregistro publiko.	x
Sektore publikoko beste erakunde batzuk Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako sektore publikoko edozein erakunde.	x
Beste batzuk (Zehaztu):	x

Datuen hartzaileak

Datuak kontserbatzeko epea

Kontratuaren egikaritzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere berme-epean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko betebeharrak bete.

Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea

Tratamendua amaitzen denean, pertsona kontratistak honako hauek egin beharko ditu:

Datuak suntsitzea, prestazioa eman ondoren. Suntsitu ostean, pertsona kontratistak suntsitu egin dituela ziurtatu beharko du idatziz eta Biscaytik Fundazioari eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, pertsona kontratistak kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.

Segurtasun neurri teknikoen eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra

Informazio-sistemen kategorizazioa eta segurtasun-neurrien ezarpena, Segurtasunerako Eskema Nazionala Administrazio Elektronikoaren eremuan arautzen duen 3/2010 Errege Dekretuaren arabera.