

## 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 homogeneousatzea; eta Bizkaia informazio teknologietan eta Udal Administrazioaren ezagupenean nazioarteko erreferentzia bilakatzea.

Helburu hau betetzeko, proiektuak hiru ardatz ditu,

- Herritarrentzako posta elektroniko zerbitzua.
- Udalerrientzat programa informatikoak eta herritar bideratzea duen web ataria.
- Nazioarteko erreferentziadun Teknologia Zentro bat sortzea.

## 1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea da BiscayTIK proiektuan udaleko administrazio-kudeatzailearen erregistro, errolda, espediente eta gizarte-zerbitzuen moduluetan mantentze zuzengarria, ebolutiboa eta egokitzailea egiteko zerbitzuak

## 2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Adjudikaziodunak gaitasuna izan behar du entitate kontratatzaileari aholkularitza eta kudeaketa tekniko osoa emateko, eta ematen den unean bertan honako gai hauei lotutako espezialistak eskainiko zaizkio kontratuari: BiscayTIK proiektuaren udaleko administrazio-kudeatzailearen erregistro, errolda, espediente eta gizarte-zerbitzuen moduluetan mantentze zuzengarri, ebolutiboa eta egokitzailea egiteko zerbitzua.

Adjudikaziodunak sare-konektibitatea ezarri behar du BiscayTIKen garapen-, aurreproduktzio- eta produktzio-inguruneetan, Lantik /BFAre 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 Eragindako moduluen deskribapena

Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatutako mantentze lanak egin beharko dira, Udal Administrazio Kudeatzailearen (UAK) MICROSOFT AX 2009 teknologietan oinarritutako hurrengo moduluetan. Horiez gainera, agiri honetako 2.2 Ingurune teknologikoa puntuan deskribatutako teknologietan ere egin beharko dira lanak.

Honako hauek dira aipatutako moduluak:

### 2.1.1 Erregistro Modulusa

Sarrera eta Irteera Erregistro Sistemak dituen funtzionalitate nagusiak eta mantenuen irismena horiei buruz jarduten duena, besteak beste:

- Erregistro Liburua jasotzen du, APMko SICRES-en zehaztapenen arabera, sarrera eta irteera idazpenak ahalbideratzen, baita mugimendu horiek kontsultatzea eta inprimatzea.
- Sailen kudeaketa
- Izapide eta prozeduren inguruko eskaerak, idazkiak eta komunikazioen kudeaketa
- Jasotzaileak diren sailek egindako oharren kudeaketa
- Maila desberdinetako hainbat liburuen kudeaketa: Orokorra, Arlokoa eta Sailekoak
- Hainbat interesdunei dokumentuak posta elektronikoz bidaltzea.
- Dokumentu Kudeatzailearekin bateratzea
- Erregistratutako dokumentuen zigitatze automatikoa
- Hartu izanaren agiri txartelak (txartel arrosak) sortzea eta bidalketa kudeatzea

Azken aurrerapen teknologikoen joera duen 4/1999 legeak aldatu zuen Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/92 Legearen manamenduak jarraitzea

### 2.1.2 Errolda Modulusa

Herritarren erroldaren kudeaketarako aplikazioa 1996 aldarrikatu zen errolda araubidera egokituta dago, errolda biztanleriaren erregistro iraunkortzat hartzen du, (EIN) Estatistika Institutu Nazionalaren komunikazio prozedurak ditu, eta nabaria da biztanleriaren ezaugarri demografikoak eta dinamika aztertzekeo tresna giza duen gaitasunagatik.

Honako hauek dira dituen funtzionalitateak:

- Erroldaren dimentsio historikoa: Herritar baten historia osoaren erregistroa, historia horri lotutako dokumentuak sortzeko ahalmenarekin.
- Ziurtagiriak Sortu: etxebizitza esku-orria, errolda esku-orria, e.a.
- EIN-aren araudiaren arabeko datu pertsonalen kudeaketa.
- EIN-arekin komunikatzen den lurraldearen kudeaketa komuna.
- EIN-arekin egindako elkartrukeen kudeaketa
- Elkarreragingarritasuneko SW (banakakoa, historikoa, IRG eta generikoa)

### 2.1.3 Espediente modulua

Espedienteen kudeatzaileak erakunde-anitzeko tresna bat da, orokorra eta bateratua, berezitako honako sistemek osatzen dituztenak eta mantenuen irismena horiei buruz jarduten duena, besteak beste:

#### Modulu Diseinatzailea

Sisteman inplementatutako prozedura administratibo desberdinen administrazio, konfigurazio eta parametrizazio modulua da. Ordinograma (woek-flow) kudeaketa tresna baten gainean, erakunde bakoitzak bere administrazio prozedura bakoitzarentzat zehaztutako informazio fluxua definitu dezake, bai barne kudeaketa izaera dutenak, bai herritarrentzako zerbitzua izaera dutenak.

Izapidetza oinarritzko unitatea prozedura bakoitzean ataza da. Diseinatzaileak atazak nahiera sortzea, aldatzea eta ezabatzea ahalbideratzen du, prozedura bakoitzeko fluxugrama erakundeari eragiten dieten beharrei egokitu daitezen.

Atazak barneko sailei egokituko zaizkie, erabiltzaile taldeak edo erabiltzaile jakinak bere ezagutza eta izapidetzarako, espediente baten etapa guztiak izapidetza-erabiltzaile bakoitzari lotutako baimenen arabera kontrola daitezke.

Sisteman diseinatutako prozedura desberdinak lotu daitezke:

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

#### Modulu Izapidegilea

Izapidegile erabiltzaileei zuzendutako modulua da, bertan bai ofiziozkoak, bai batek eskatuta espedienteak has daitezke, erabiltzaileak nahi duenean eta sisteman alta emanda dauden edozein prozeduraren inguruan.

Alderdiren batek eskatuta, eskariak etor daitezke:

- Sarrera eta Irteera Erregistro Nagusitik
- Administrazio Elektronikoa Atariaren Erregistro Telematikotik

Izapidegile erabiltzaile bakoitzak espedienteak sortzeko eta atazen izapidetzako sarbidea du, bere baimenen, dagozkien sailen eta baimendutako prozeduren arabera, Bai zuzenean, bai bere erabiltzaile rolaaren arabera.

Moduluak honako hau ahalbideratzen die bere erabiltzaileei:

- Edozein momentutan, ofizioaz edo alderdiren batek eskatuta, baimendutako kudeaketa arloari atxikitako prozedurekin espediente bat hastea, beti ere erabiltzaile horrek hasierako ataza egiteko baimena izatekotan.
- Bere kudeaketa arloari atxikitako espedienteetan esleitutako atazak bideratzea.

- Bere kudeaketa arloari atxikitako espediente guztietako datu eta dokumentu guztiak kontsultatzea, baita izapidetza esleituta ez dituen atazetakoak ere.

### Funtzionamendua

Sistemak erabiltzaileen eskura postontzi pertsonalizatuak jartzen ditu:

- Sisteman jasotako eskariak, baimendutako kudeaketa arloetara zuzendutakoak
- Bideratzeko zain dauden ataza berriak: Postontzi honetan erabiltzailearen ardurapena dauden espedienteak bilduko dira, horiek erabiltzaileari esleitutako atazak bideratzea beharrezkoa denean
- Atazak izapidetzan: Postontzi honetan erabiltzaileak bideratzen dituen atazak biltzen dira

Sistemak interesdunei zuzendutako jakinarazpen eta komunikazio jaulkipenak kudeatzen du, dokumentazio hori Sarrera eta Irteera Erregistro Nagusian edo Erregistro Telematikoan erregistratuz.

Izapidetza moduluak gauzatze epeen bermatzailetzat jotzen du, atzeratuta dauden espedienteen izapidetza azkartzeko alarmak sortuz eta, edozein momentutan, erakundeak adostuta dituen zerbitzu mailak betetze egoera kontsultatu ahal izateko aginte-koadroetara sarbidea ahalbideratzen du.

Espediente moduluarekin lotutako beste funtzionalitate batzuk

### 2.1.4 Gizarte Zerbitzuen moduluan

BiscayTIK Fundazioak baliabide informatiko bat jarri du martxan, gizarte-zerbitzuen alorrean udalen/mankomunitateen kudeaketa hobetzeko; horrez gain, informazio-trukea errazteko ere balioko du, udaleko/mankomunitateko gizarte-zerbitzuetako sailaren eta hirugarrenen artean, Bizkaiko Foru Aldundia (BFA) tartean.

Baliabide informatiko horri esker (BiscayTIK-en gizarte-zerbitzuetako moduluak), zerbitzu hauek kudeatu daitezke:

- **Agendak eta hitzorduak:** hitzorduak kudeatzeko, agendak partekatze (agendak aldi berean ikustea ahalbidetzen du), oporraldiak koordinatzeko, etab.
- **Fitxa sozialak eta hirugarrenen fitxak kudeatzea:** hirugarrenak dira Gizarte Zerbitzuek eskaintzen dituzten zerbitzuren batekin elkar eragiten duten pertsonak. Zerbitzu honen bidez, hirugarren horien erroldatze-informazioa eskuratu daiteke (erroldatu gabe dauden kasuan, erroldan sartu eta datuak gordetzeko aukera ematen du), eta, euren datuak baliatuz (datu sozialak, ekonomikoak, lotutako pertsonak, etab.), fitxa soziala sortu.
- **Etxez etxeko laguntza zerbitzua kudeatzea:** etxez etxeko laguntza zerbitzuaren eskabideak grabatu eta kudeatzea ahalbidetzen du, onuradunen ekarpen ekonomikoak kalkulatu daitezke, dokumentazioa sortu, etxez etxeko laguntza zerbitzuaren datuak Aldundira igorri eta horrek eragindako gertaerak kudeatu, etab.
- **Gizarteratzeko esku-hartze sozialak kudeatzea:** mota honetako esku-hartzeak grabatu, kontsultatu eta kudeatzea ahalbidetzen du. Diagnostiko sozialen mantentze-lana Eusko Jaurlaritzaren Gizarteratzea Baloratzeko Tresna Tekniko Komunaren bidez egiten da. Txosten hori Aldundira bidali daiteke, dagokion bestelako dokumentazioarekin batera.

- **Hautzaroko esku-hartze sozialak kudeatzea:** hautzaroko esku-hartze sozialak grabatu eta kudeatzea ahalbidetzen du (esku-hartze planak mantentzea, esku-hartzei buruzko ekintzak, bideraketa txostenak, etab.). Arrisku-egoerei buruzko egoerak mantentzea, Balora bidez. Informazio hori automatikoki bidali daiteke Aldundira.
- **Mendekotasunari buruzko balorazio-eskaera:** aplikazioaren bidez, balorazio-eskaerak grabatu eta Aldundira igortzen dira. Horrekin batera, gainerako dokumentazio guztia ere bidaltzen da. Sisteman kargatzeko orduan Aldundiak detektatu dituen gertaerak kudeatzea ahalbidetzen du aplikazioak.
- **Aldundiaren zerbitzuak kargatu eta kontsultatzea:** aplikazioak egunero kargatzen du Aldundiak honakoei buruz daukan informazioa:
  - ✓ Mendekotasunaren balorazioa + ABP + ABP errekurtsua.
  - ✓ Prestazioak (PCEF, PAP, PVS).
  - ✓ Arreta zentroetan (RPE, RTE, URSS, CDIA).
  - ✓ Gizarte Bazterketako esku-hartzeak + Baliabidea
  - ✓ Hautzaroko esku-hartze sozialak + Balora.
  - ✓ Mendekotasunaren Arreta Zerbitzuaren (SAD) preskripzio oharrak Arreta emateko Banan-banako Programan (PIA)
  - ✓ Ziurtagiriak jaulkitzea.
- **Eusko Jaurlaritzaren AES zerbitzuak kargatu:** aplikazioak Gizarte.eus aplikazioan kargatzen ditu moduloan kudeatutako AES-ak.
- **Aparkatzeko txartelen kudeaketa:** lehen aldiz eskuratzeko, berritzeko edota lapurreta nahiz galeragatik berreskuratzeko beharrezkoak diren funtzioak barne hartzen ditu. Eskaerak Aldundira igortzea eta dagozkion irizpenak jasotzea ahalbidetzen du.
- **Txostenak eta estatistikak:** estatistika txostenak sortzea ahalbidetzen du, aplikazioan dagoen informazioa oinarri hartuta.

Pleguaren helburua da mantentzeari dagokionez plataforma honen zuzenketa, egokitzapen eta berrikuntzez hornitzea.

Esleipendunak erakunde kontratatzaileari Gizarte Zerbitzu moduluaren mantentze zuzentzaile eta ebolutiboa egiteko gaitasuna eduki beharko du, eta, berehala, kontratuaren eskura jarriko ditu modulu honetan adituak.

Horretaz gain, irabazleak mantentze-lanak egin ditzake teknologia bereberran oinarrituriko beste modulu batzuetan. Era berean, kontratu honen xede diren moduluen eta beste moduluen arteko integrazioa egingo da, eta elkarreragingarritasun zerbitzuak sortuko dira.

### 2.1.5 Beste modulu batzuk, integrazioak eta elkarreragingarritasuna

Teknologia beretan oinarritutako 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 srkuntza. Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatu eta 2.2 Ingurune teknologikoa puntuan deskribatutako edozein teknologiatan oinarritutako beste edozein garapen ere egingo da.

## 2.2 Ingurune teknologikoa

Udal Administrazio Kudeatzailearen ingurune teknologikoaren ezaugarriak honako hauek dira:

- Arkitektura
  - Microsoft Dynamics AX 2009 Service Pack 1
  - Utilidades .Net
  - Sql Server Reporting Services
  - Sql Server Analysis Services
- Zerbitzaria
  - Microsoft Windows 2008 zerbitzari-klusterra
- Datu-basea
  - Microsoft SQL Server 2008
- Programazio-lengoaia
  - X++
  - Microsoft .Net
- Segurtasuna
  - Erabiltzailea direktorio aktiboaren bidez baliozkotzen da.
  - TS Web bidez konektatzen da Udal Administrazio Kudeatzaileara.
  - Security Keys-en oinarritutako erabiltzaile-segurtasuna
- Integrazioak
  - Microsoft Dynamics CRM 4.0
  - Microsoft Dynamics CRM Email Router
  - Microsoft office Sharepoint Server 2007
  - Online Certificate Status Protocol (OCSP)
  - ZAIN Plataforman integrazioa
  - Sinadura eta identifikazio sistemarekin integratzea.

J2EE teknologiako garapenen barruan biltzen diren lanak ingurune teknologiko honetan oinarrituko dira:

- Zerbitzaria
  - Sistema eragileak (zerbitzaria): Red Hat Enterprise Linux Server
  - Aplikazioen zerbitzaria: Red Hat Openshift
- Garapen ingurunea
  - React
  - Quarkus
  - Subversion
  - JIRA
  - Bamboo

- DDBB
  - SQL Server 2017
- Segurtasuna
  - Lantik P23 segurtasun ingurune bateratua
  - GILTZA plataformaren integrazioa
- Nabigatzaileak
  - Nabigatzaileak: Edge , Chrome, Mozilla Firefox

## 2.3 Eskatutako gutxieneko zehaztapen teknikoak

Hornitzaileak zerbitzuari esleitutako taldeak funtzio hauek izango ditu:

- Zerbitzu-kudeaketarekin zerikusia duten zereginak:
  - Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa
  - 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.
- Softwarearen mantentze-lanekin zerikusia duten zereginak:
  - 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.
  - Diseinu funtzionalakoa
  - Diseinu teknikoak.
  - Entitate/erlazio eredu eguneratzea.
  - Probak egin, eta eginiko proben dokumentazioa:
    - Proba unitarioak
    - Integrazio-probak
    - Onarpen-probak:
  - Erabiltzaile-eskuliburuak eguneratzea.
  - Datuen eguneratzeak.
  - Funtzionalitate berrien garapena.
  - Proiektuaren barneko edozein modulu konfiguratzea eta parametrizatzea
  - Erroreak zuzentzea, baldin badaude.
  - Erabiltzaile-baimenak sortu eta kudeatzea.
  - Datu-migrazioak, prozesuaren definizio teknikoak, 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.
  - Prestatzaileentzako prestakuntza.

- Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.
- Azpiegituraren kudeaketarekin zerikusia duten zereginak:
  - Komunikazio-eskaeren kudeaketak
  - Datu-baseen eskaeren kudeaketa
  - Hardware-eskaeren azterketa eta kudeaketa
  - Inguruneen arteko baimenen kudeaketa
  - Garapen, birproduktzio eta produktzio inguruneen ezarpenak
  - Web-zerbitzuen probak eta ezarpenak (IIS)
  - Software-arkitekturaren euskarria
  - Azpiegituraren kudeaketarekin zerikusia duten beste batzuk

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

Java EE teknologiarekin egiten diren web garapenak web moldagarriaren diseinu ereduaren arabera diseinatu beharko dira (Responsive web design), horien erabilera errazteko, eta modu egokian erakutsi beharko da gutxienez nabigatzaile hauetan:

- Firefox v56 eta goikoa
- Chrome v60 eta goikoa
- Edge v40 eta goikoa
- Safari v11 eta goikoa

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, Lantikek erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa 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 Lantikentzat gasturik gabe.

Kudeaketarako, Fundación BiscayTIK Fundazioek gorabeherak kudeatzeko erabiltzen duen aplikazioa 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 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 exekututzea 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, zigorak eragingo dituzte):

Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa

| KASUAREN KATALOGAZIOA | EBAZPEN DENBORA (GEHIENEZKOA) | ALDIZKAKOTASUNA | HELBURUA    |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------|-------------|
| Garrantzizkoa         | 4 ordu                        | HILERO          | $\geq 95\%$ |
| Arrunta               | 16 ordu                       | HILERO          | $\geq 95\%$ |

Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

| KASUAREN KATALOGAZIOA | LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez) | ALDIZKAKOTASUNA | HELBURUA    |
|-----------------------|----------------------------------------|-----------------|-------------|
| Blokeatzailea         | 2 ordu                                 | HILERO          | $\geq 95\%$ |
| Larria                | 4 ordu                                 | HILERO          | $\geq 95\%$ |
| Garrantzizkoa         | 8 ordu                                 | HILERO          | $\geq 95\%$ |
| Arrunta               | 16 ordu                                | HILERO          | $\geq 95\%$ |

Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

| KASUAREN KATALOGAZIOA | LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez) | ALDIZKAKOTASUNA | HELBURUA    |
|-----------------------|----------------------------------------|-----------------|-------------|
| Larria                | 4 ordu                                 | HILERO          | $\geq 95\%$ |
| Garrantzizkoa         | 16 ordu                                | HILERO          | $\geq 90\%$ |
| Arrunta               | 24 ordu                                | HILERO          | $\geq 90\%$ |

| MANTENTZE MOTA           | DESBIDERATZEA | ALDIZKAKOTASUNA   | HELBURUA    |
|--------------------------|---------------|-------------------|-------------|
| Ebolutiboa/ Moldatzailea | Gehienez %15  | HILERO            | $\geq 90\%$ |
| Garapen Berria           | Gehienez %15  | HIRU HILEAN BEHIN | $\geq 90\%$ |

Adierazle hauek lortzeko, gutxienez 25 kasu behar dira; bestela, behar diren hilabeteetan metatuko dira, harik eta gutxienezko lortu arte. Azken emaitza kontabilizatutako aldi osoari aplikatuko zaio.

Orduak zerbitzugintzarako ezarritako orduetan soilik kontabilizatuko dira.

| ENTREGAKO ERROREAREN GEHIENEZKO EHUNEKOA (%) | ALDIZKAKOTASUNA | HELBURUA    |
|----------------------------------------------|-----------------|-------------|
| Gehienez 15%                                 | HILERO          | $\geq 95\%$ |

## 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 teknikoek 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-epa 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 eskaintzei.*

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 arabera 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 gutzia 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 oinarritzko tresnak jarraipena egiteko txostenak dira. Txosten horiek dagozkien bilera eta batzordeetan aztertuko dira.

Lizitatzailerak 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 gainbegiratzearaz eta azken emaitza onartzeaz, enpresa esleipendunari beharrezkotzat jotzen dituen jarraibide guztiak emanez.

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

- Zerbitzu-mailaren akordioaren (ZMA) azpian dauden garapeneko eta mantentze-lanetako zerbitzu guztien kontrola eta jarraipena, enpresa esleipendunaren ardurapean gauzatu beharreko zerbitzuei dagokienez.
- BiscayTIK Fundazioarekiko harremanak zentralizatzea eta koordinatzea.
- BiscayTIK Fundazioarekin antolatutako bileretako aktak egitea, eta, bertan, hartutako erabakien berri ematea. Hasiera batean, astean behin egingo dira bilerak, eta abian dauden zereginen jarraipena egitea izango da helburu nagusia, baita desbideraketak eta zereginon aurrerapeneko puntu kritikoak edo geldiarazleak antzematea ere.

Lantaldeko koordinatzaileak Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatuz gero Fundación BiscayTIK Fundazioaren egoitzan egon behako du bi ordutan, asko jota. Zerbitzuaren kudeaketaren barruan baloratuko da parametro hori hobetzea.

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 lizitatzailerik 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, pertsonen buruz sortzen diren estatistika guztietan. Eta hori, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legeko 2.3 artikulua 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 dizkieten 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 osagarriko kobratuko. Halaber, esleipendunak Fundación BiscayTIK Fundazioak beste enpresa edo erakundeekin adosten dituen bileretara joateko konpromisoa hartzen du.

Zerbitzua emateko beharrezkotzat joko da gutxienez 8 lagunekoa lantaldea eta Fundación BiscayTIK Fundazioarekiko koordinazio lanez arduratuko den figura gehigarri bat izatea. Pertsona hori izango da Fundación BiscayTIK Fundazioarekiko arduradun bakarra, dedikazio erabatekoa izan beharrik gabe, eta egin beharreko lanen planifikazioaz, jarraipenaz eta kontrolaz arduratuko da, baita haien kalitate maila egiaztatzeaz ere. Pertsona hori izango da Fundación BiscayTIK Fundazioaren jarraibideak jasoko dituen, ardura horren mintzaide gisa esku hartuz.

Fundación BiscayTIK Fundazioak lantaldeei buruzko ikuskaritzak egiteko eskubidea dauka, gutxienezko 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 prestatu 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 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 ahal 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.

## 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 Emaizten 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 Fundazioako 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.

## 4.6 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 intelektual

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.

Lizitatzailak BiscayTIK Fundazioari eman beharko dizkio fitxategi guztien iturriak, baita erabilitako baliabide teknologiko guztiak ere.

## 4.1 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzailerik 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, pertsonen 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](mailto:eskaintzak@biscaytik.eus)

Izenpetua: Kontratazioko organoa

## I ERANSKINA

| <b>KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA</b><br>2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMEARI BURUZKO 3/2018 DBLO                                                                                                                                                                                                                                             |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Biscaytik Tratamendu-eragile eta harremanetarako</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |
| Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea. Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
| <b>Tratamenduaren eragilea</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
| <i>Pertsona kontratista izango da.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
| <b>Tratamenduaren arduraduna</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| Biscaytik Fundazioaren zerbitzua jasotzen duten toki-erakundeak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.                                                                                                                                                                                 |   |
| <b>Datuen babeserako delegatua</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
| 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.                                                                                                                                                 |   |
| <b>Pertsona interesdunaren eskubideak</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| <b>Tratamenduaren helburua</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
| Helburua da: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Errolda: herritarren errolda-datuen kudeaketa</li> <li>• Erregistroa: toki-erakundeen sarrera- eta irteera-erregistroetako interesdunen datuen kudeaketa</li> <li>• Espedientea: toki-erakundeen espedienteetako interesdunen datuen kudeaketa</li> <li>• Gizarte Zerbitzua: gizarte-ekintzako espedienteko interesdunen datuen kudeaketa".</li> </ul> |   |
| <b>Datuen tratamenduaren jarduerak</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
| 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                                                                                             |   |
| Datuen aldi baterako kopiak egitea                                                                                                                                | x |
| Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea                                                                                                            | x |
| Beste batzuk (zehaztu)                                                                                                                                            |   |
| <b>Tratamenduaren zilegitasuna</b>                                                                                                                                |   |
| 4. DBEOren 28. art.<br>5. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa.<br>6. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua. |   |
| <b>Datu pertsonalen kategoriak</b>                                                                                                                                |   |
| <b>IDENTIFIKAZIO-DATUAK:</b>                                                                                                                                      |   |
| NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala                                                                                                                          | x |
| Izen-abizenak                                                                                                                                                     | x |
| Posta-helbidea                                                                                                                                                    | x |
| Telefonia                                                                                                                                                         | x |
| Sinadura                                                                                                                                                          | x |
| Nazionalitatea                                                                                                                                                    | x |
| Jaioteguna                                                                                                                                                        | x |
| Jaioterria                                                                                                                                                        | x |
| Adina                                                                                                                                                             | x |
| Egoera zibila                                                                                                                                                     | x |
| Helbide elektronikoa                                                                                                                                              | x |
| Sexua                                                                                                                                                             | x |
| Gizarte Segurantzako zenbakia                                                                                                                                     |   |
| Irudia (argazkiak edo bideoak)                                                                                                                                    | x |
| Soinuak (audio-grabaketak)                                                                                                                                        |   |
| Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instagram profilak, besteak beste)                                                                                              |   |
| Seme-alaba kopurua                                                                                                                                                | x |
| Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)                                                                                                      |   |
| Beste batzuk (zehaztu)                                                                                                                                            |   |
| <b>BESTE DATU MOTA BATZUK</b>                                                                                                                                     |   |
| 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 aseguruak (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 eskaintako 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<br>(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                                                                                                                               | x |
| 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 |
| Egoiliarak                                                                                                                                             | 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 |
| <b>Datuen jatorria</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |
| Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
| Interesdunak edo beren ordezkariak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | x |
| Administrazio publikoak<br>(Zehaztu):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | x |
| Erregistro publikoak<br>(Zehaztu):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | x |
| Sektore publikoko beste erakunde batzuk<br>(Zehaztu):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | x |
| Beste batzuk<br>(Zehaztu):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | x |
| <b>Datuen hartzaileak</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
| Datuak honako hauei lagako zaizkie: <ul style="list-style-type: none"> <li>Estatistikako Institutu Nazionala.</li> <li>Bizkaiko Foru Aldundia</li> <li>Erregistroko interkonexio-sistemari atxikitako edozein erakunde publikori</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          |   |
| <b>Datuak kontserbatzeko epea</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
| Kontratuaren egikaritzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere berme-epean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko betebeharrak bete.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
| <b>Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
| Tratamendua amaitzen denean, <i>pertsona kontratistak</i> honako hauek egin beharko ditu: <p>Datuak suntsitzea, prestazioa eman ondoren. Suntsitu ostean, <i>pertsona kontratistak</i> suntsitu egin dituela ziurtatu beharko du idatziz eta Biscaytik Fundazioari eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, <i>pertsona kontratistak</i> kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.</p> |   |
| <b>Segurtasun neurri teknikoak eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
| Informazio-sistemen kategorizazioa eta segurtasun-neurrien ezarpena, Segurtasunerako Eskema Nazionala Administrazio Elektronikoen eremuan arautzen duen 3/2010 Errege Dekretuaren arabera.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |