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.

1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea da BiscayTIKen BI plataformaren mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta egokitzaileko zerbitzua kontratatzea BiscayTIK proiektuari atxikitako erakundeentzat.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Esleipendunak gai izan beharko da erakunde kontratatzaileari kudeaketa eta aholkularitza, funtzionala eta teknikointegrala, eskaintzeko, eta, berehala, kontratuaren esku jarriko ditu BiscayTIK proiektuari atxikitako erakundeentzat BiscayTIKen negozio-inteligentziako plataformaren (BI) plataformaren arlo guztietako espezialistak, hala nola, mantentze zuzentzailea, ebolutiboa eta moldakorra, gorabeheren administrazioa, euskarria eta konponbidea, hedapen berriak, bertsioen kudeaketa.

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 Zerbitzuaren irismenaren deskribapena

Dokumentu honen eta bere eranskinen xedea BiscayTIKen gaur egungo BI plataformaren ezaugarriak, aginte-taulak osatzen dituzten moduluak (aurrerantzean AT), horien tipologiak eta taldekatze funtzionala zehaztea da.

Esleipendunak erakunde anitzeko ATak mantentzeko eta garatzeko beharrezkoak diren zereginak egiteko gaitasuna izan beharko du gutxienez hurrengo ataletan deskribatutako tipologietan/orientabideetan.

2.1.1 BiscayTIK Aginte-Taula motak

Gaur egun BiscayTIKen BI plataforman 2 aginte-taula mota daude:

- ERAKUNDE motako aginte-taulak (aurrerantzean EAT). Aginte-taula honek toki-erakundeen zuzendaritza-eremuko erabiltzaileei aukera ematen die euren udal-kudeaketako modulu garrantzitsuenen (aurrerantzean KPI) errendimenduko funtsezko metriken eta adierazleen egoeraren eta bilakaeraren ikuspegi osoa izateko. Adi berean, hasierako aurreikuspenak betetzen ez dituzten adierazleak xehetasunez aztertzeko aukera ere izango dute. Informazioa modu egituratuan eskaini ahal izateko EATk 4 atal handitan biltzen du informazioa:
    - UDAL INFORMAZIOA: entitateari lotutako biztanleriari eta erakundearen giza baliabideei buruzko informazioa erakusten du.
    - KUDEAKETA EKONOMIKOA: erakundearen kudeaketa ekonomikoari buruzko informazioa erakusten du diru-sarreren (zergen eta betearazpen-bidearen kudeaketa) eta gastuen (faktura) bidez, bai eta udal-aurrekontuan horiek duten garrantzia ere.
    - KUDEAKETA OPERATIBOA: erakundearen kudeaketa operatiboari buruzko informazioa erakusten du espedienteen, Erregistroa, moduluen funtsezko adierazle gisa.
    - HERRITARREN INFORMAZIOA: erakundearen herritarren jarduerari buruzko informazioa erakusten du, Atariak eta Egoitzak, Udalazabaltzen, etab. moduluetako adierazle giltzarri gisa

  Hurrengo taulan talde bakoitzak dituen modulu funtzionalak jasotzen dira:

TALDEKATZE FUNTZIONALA	UDAL-MODULU FUNTZIONALA
UDAL INFORMAZIOA	ERROLDA ETA KALETEGIA
	HIRUGARRENAK
	GGBB ETA NOMINAK
KUDEAKETA EKONOMIKOA	KONTABILITATEA
	FAKTURA
	ZERGEN KUDEAKETA
	ZERGA-BILKETA BORONDATEZKOA/BETEARAZPEN-BIDEKOA
KUDEAKETA OPERATIBOA	ESPEDIENTEAK
	SARREREN ETA IRTEEREN ERREGISTROA
	SIR (Erregistroen arteko konexioa)
	REA (Ahalduntzeak)
	JAKINARAZPEN ELEKTRONIKOAK

	SINADURA ELETRONIKOA
	ARQD (artxibo elektronikoa)
	DEKRETUEN/ZIURTAGIRIEN LIBURUA
	ELKARRERAGINGARRITASUNA
	GIZARTE EKINTZA
	ESKANEOA (Agirien digitalizazioa)
HERRITARREN JARDUERA	UDALIK (Izapideen gidaliburua)
	ATARIAK EGOITZAK
	IDENTIFIKAZIOA ETA HERRITARREN SINADURA
	POSTA @BIZKAIAEU
	UDALAZABALTZEN (Gobernu irekia eta gardentasuna)
	AURRETIK (Aforoen kontrola)

- BISCAYTIK motako aginte-taulak (aurrerantzean BAT) aukera ematen die BiscayTIKen zuzendaritza-eremuko erabiltzaileei proiektuari atxikitako erakundeetan ezarritako udal-kudeaketako modulu garrantzitsuenen metriken eta KPIen egoera eta bilakaera kontsultatzeko. Era berean, AT honek erabiltzaile horien esku jartzen ditu BiscayTIKren eta proiektuari atxikitako erakundeen arteko erlazioa ezartzen duten adierazleak. Informazioa modu egituratuan eskaini ahal izateko BATek informazioa 2 ataletan biltzen du:

    - ADITUZ: erakunde bakoitzak irekitako kasuen jarduerari buruzko informazioa eta BiscayTIKen erlazioa erakusten du, in situ arretari, prestakuntzari eta abarri dagokienez.

    - BISCAYTIK INPAKTUA: Erakundeen ATetan dagoen informazioan oinarrituta, BiscayTIKek erakundeetan duen inpaktuari buruzko informazio adierazgarria planteatzen da.

Hurrengo taulan talde bakoitzak dituen modulu funtzionalak jasotzen dira:

TALDEKATZE FUNTZIONALA	MODULU FUNCIONALA
ADITUZ – ARRETA ERAKUNDEEI	ADITUZ – KASUAK
	ADITUZ – ARRETA INSITU
	ADITUZ – BISITAK
	ADITUZ – PRESTAKUNTZAK
BISCAYTIK INPAKTUA KONTRATATUTAKO MODULUEN ARABERA	UDAL INFORMAZIOA
	KUDEAKETA EKONOMIKOA
	KUDEAKETA OPERATIBOA
	HERRITARREN JARDUERA

2.1.2 BiscayTIK EATetan sartutako modulu funtzionalak

2.1.2.1 Errolda Modulua

Herritarren erroldaren kudeaketarako aplikazioa 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 aztertzeko 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 araberako datu pertsonalen kudeaketa.
- EIN-arekin komunikatzen den lurraldearen kudeaketa komuna.
- EIN-arekin egindako elkartrukeen kudeaketa
- Zentsu eta Erroldaren aldaketen aldizkako ustiaketa funtzioak dokumentu eta zerrenda ofizialekin, baita bien arteko konparaketa. Elkartrukea EINr-arekin fitxategien bidez.

2.1.2.2 Giza baliabideak eta nominak

Fundación BiscayTIK Fundazioak, toki entitateetan giza baliabideen kudeaketa errazteko asmoz, Udalen/Mankomunitateen esku hainbat tresna jartzen ditu. Tresna horien bidez, toki entitate horiek giza baliabideak kudeatu ditzakete, nominak eta lotutako dokumentazioa sortu, giza baliabideekin lotutako eskaerak eta izapideak kudeatu, langilearen atari baten bidez (ATARI), baita fitxaketen erregistroa ere (BISCAYTIME).

2.1.2.3 Faktura elektronikoa

Proiektuari atxikitako toki-administrazioetan faktura elektronikoak sartu eta kudeatzeko modulua. Erakunde bakoitzaren E/S erregistro-moduluan alta emateko faktura elektronikoak jaulki daitezke erakunde bakoitzaren fakturen sarrera-puntu orokorretik edo hirugarrenen aplikazioak erabilita.

2.1.2.4 Kontabilitatea

Kontabilitatearen kudeaketa kudeaketa ekonomiko, finantzario eta aurrekontuko sistema integratu baten bidez kudeatzen da. Sistema horrek erakundearen aurrekontua arloka egitea eta gauzatzea ahalbidetzen du. Era berean, posible da diruzaintzako aurrekontua kudeatzea, hilabetez hilabete berriz kalkulatuz, berankortasun-txostenak sortzea eta proiektuak kudeatzea. Beste funtzio batzuen artean, honako hauek eskaintzen dira:

- Aurrekontu- Kontabilitatea
  - Ekitaldiaren irekiera eta itxiera
  - Aurrekontu ekitaldi baterako:
    - Irekiera (behin behinekoa eta behin betikoa)
    - Itxiera (behin behinekoa eta behin betikoa)
  - Aurrekontuaren itxiera
  - Behin betiko itxiera prozedura. Esperientzia eta ezaguera izango dute honako lanetan:
    - Amaitzen den ekitalditik zabaltzen den ekitaldira kontu finantzario eta ondare kontuko saldoa intsuldatzea.
    - Amaitzen den ekitalditik zabaltzen den ekitaldira aurrekontu kanpoko eta kitatu gabeko eragiketako saldoa intsuldatzea.

        - Ekitaldi berriari nahitaezko eta aitortutako gastu-saldoa eta diru sarrera- saldoa gehitu, kontuan hartuta behin behineko irekiera epean egondako kobrantzak, ordainketak, eta deuseztapen eta aldaketak.
        - Amaitzen den ekitaldiari “Behin betiko itxita” eta zabaltzen denari “Behin betiko zabalik” markak jarri hurrenez hurren.
    - Honako hauentzako itxiera independenteak:
        - Diru sarreren aurrekontua
        - Gastuen aurrekontua
        - Aurrekontuz kanpoko kontabilitatea
        - Kontabilitate finantzarioa
    - Finantziazioaren desbiderapen positiboek eta negatiboek eragindako eta eragin-gabeko emaitza.
    - Bizkaiko Foru Aldundiko Kontabilitate Publikoaren Egitasmo Orokorraren kontuetan definitutako egoera finantzarioak, Erakunde Autonomoetan eta beste erakunde batzuetan finkaturik daudenak barne.
    - Kontabilitate eta aurrekontu egiturak:
        - Egitura organikoak, funtzionalak eta ekonomikoak
        - Kontu finantzarioak
        - Altxortegiko kontuak
        - Kontabilitate Publikoaren Egitasmo Orokorraren kontuak
    - Kreditu atxikitze burtsa
    - Kreditu desagregazioak (banaketa horizontalak).
    - Kontabilitate dokumentuak.
    - Geldikinak
    - Atxikitutako, onartutako edota konprometitutako saldoa
- Aurrekontukoa ez den kontabilitatea
    - Aurrekontutik kanpo egindako eragiketen kontabilitatea
- Kontabilitate Finantzarioa
- Aurrekontu kudeaketa
        - Aurrekontuak egitea.
        - Aurreneko etapa
        - Aurrekontuaren bertsio desberdinak erabiltzea
        - Aurrekontua banatze etapa sail eta zerbitzu desberdinen partetik.
        - Azterketa etapa
        - Amaierako etapa.
        - Onarpen prozedura kudeaketa.
    - Aurrekontu aldaketak
    - Gastuen exekuzioa
    - Diru sarreren tratamendua
- Ondarea eta Inbentario kudeaketa
    - Inbentario orokorraren kudeaketa banatua.
    - Inbentario barruko aktiboak identifikatu
        - Identifikatzeko datuak
        - Inbentario datuak.
        - Esleipen datuak: eraikin kodea, solairua, lokala, kostu zentroa, proiektua.
        - Sailkapen datuak,
        - Beste datu batzuk
    - Aktiboaren erregistro maisuaren zerrenda, datu ekonomikoak, ondare kudeaketa
    - Eragin ekonomikoa duten aktiboekin egindako eragiketak:
        - Altak: aurrekontukoak eta aurrekontutik kanpokoak

        - Bajak: partzialak eta erabatekoak
        - Amortizazioak
        - Lagapenak
        - Balio zuzenketak.
    - Mugiezinaren kontabilitatea
    - Higiezinen inbentarioaren jarraipena
        - Lagapen, itzulketa eta errentamenduen kontrola.
        - Lotzeko eta atxikitzeko barneko eragiketak
        - Eragiketak taldekatu eta ezabatu moduko eragiketa berreziak
        - Obren kudeaketa eta taldekatzea eta eragiketak ezabatu.

Karga, eskubide, dokumentu, neurketa eta higiezin bakoitzari lotutako balorazioen mantenua.

2.1.2.5 Zerga Kudeaketa, Diru Bilketa eta Derrigorrezko Diru Bilketa

Zergak, Tasak eta Prezio Publikoak gero likidatzeko behar diren zergapeko egitateen gaineko oinarrizko datuak kudeatu eta egiaztatzen ditu.

Kudeaketaren barnean begiesten da:

- Zergak, Tasak eta Prezio Publikoen konfigurazioa eta parametrizazioa
- Aplikazioa parametrizatu daiteke Udal Ordenantza Fiskaletan urtero onartutako tasa eta prezio publiko desberdinentzat. Likidazioak edo aldizkako erroldak edo biak batera moduko alta datuak izan daitezke
- Errolden kudeaketa altak, bajak, aldaketak eta titular aldaketak ahalbideratuz
- Autolikidazio eta diru-sarrera zuzenen kudeaketa
- Salbuespenak eta hobariak, zergapeko egitatearen arabera definitzea ahalbideratuz
- Banku- helbideratzeak, zergadunak eta zergapeko kontzeptuak ordaindutako egitatearen arabera esleitzea ahalbideratuz
- Baliabidean
- Jakinarazpenak eta aldizkarirako bidalketak kudeatzea
- Historikoen mantenua
- Sortak sortzea
- Borondatezko Diru-bilketa kargatzearen jaulkipena
- Zerga egoeraren txosten zehatza
- Trakzio Mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga

Zergadunei borondatezko aldian zuzentzen zaie kobrantza akzio administratiboaren kudeaketa betetzen du:

- Kanpaina desberdinen agiriak sortu
- Kobrantzak, helbideratzeak eta itzulketak.Bankuetarako zintak sortzea helbideratutako agiriekin eta onartu ez diten agirien informazioa duten zintzak jasotzea. Honek helbideratze automatikoa baliogabetzea ekar dezake, itzulketaren arrazoiaren arabera.
- Kobrantza dokumentuak (ordainketa gutunak, kortesia jakinarazpenak) sortzea.
- BKGko C19 eta C60 koadernoekin dauden modalitate desberdinak kudeatzeko aukera.
- Sarreren figura desberdinek egindako diru-sarrerei buruzko eguneroko informazioa ematea.
- Zatiki eta atzerapenak. Diru-bilketa Araudi Orokorrak ematen dituen aginduen jarraipena, atzeratzea eta zatitzea ahalbideratuz
- Borondatezko aldian kobratu ez diren ordainagiriak Derrigorrezko aldira pasatzea.
- Diru-bilketa kontuen kudeaketa eta sorketa aurrerapen zerrenda (data bateko diru-bilketa kontuak) Udalbatzak onar ditzan.

Zergadunei Derrigorrezko aldian zuzentzen zaie kobrantza akzio administratiboaren kudeaketa betetzen du. Honako funtzionalitateak ditu:

- Kontura egindako kobrantza eta ordainketen kontrola eta kudeaketa
- Kobraezineko kudeaketa
- Premiamendu prozeduren kudeaketa
- Jakinarazpen eta hartu izanaren eta BAO-ari egindako jakinarazpen agirien kudeaketa
- Posta ziurtatuaren hartu izanaren agirien kudeaketa
- bahitura-probidentzien kudeaketa
- Zerga zorren atzerapen interesen kalkulua eta likidazioa
- Bahitura aginduak egin eta bideratu:
    - Kontu eta banku-gordailuena
    - Soldatena
    - PFEZrena
    - Ondare higiezinena
- Urteko diru-bilketa kontua karguak, datak, hurrengo urterako zain daudenak, urtekako eta kontzeptukako laburpenak, baita ordainagirietako balioen edo likidazioen arabera ere adierazirik.
- Kostuen kudeaketa
- Baliabideen kudeaketa
- Exekuzio zorra taldekatzeko txoten eta kontsultak
- Zorra kudeatzeko txosten eta kontsultak

Modulu honen inguruan gauzatuko diren gutxieneko zereginak honako hauek izango dira:

- Egin beharreko garapenen inbentarioa eta azterketa (AS IS), zerbitzuen identifikazioa eta Datuen Hiztegia zehaztea barne.
- BiscayTIK Zerga Kudeaketa, Diru Bilketa eta Derrigorrezko Diru Bilketa moduleen soluzio berriaren goi-mailako analisia eta goi-mailako diseinua (TO BE).
- Zerga Kudeaketa, Diru Bilketa eta Derrigorrezko Diru Bilketa eta lotutako zerbitzuak migratzeko estrategia definitu, analisi edo migrazio teknologiak erabiltzea ahalbidetuz, migrazio prozesuaren denbora laburtzeko.
- Administrazio orokorreko beharrezko zerbitzuak eta datuak aztertu.
- Edukiak migratzeko estrategia definitu eta diseinatu.

2.1.2.6 Espedienteen kudeaketa

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

Espedienteen kudeatzailea erakunde anitzeko tresna bat da, erakunde bakoitzaren administrazio-prozedurak (barne-kudeaketakoak edo herritarrei zerbitzua ematekoak) kudeatzeko.

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

Sistemak negozio-datuak izapidetze-modulutik kanpoko sistemetan biltegiratzeko eta tratatzeko aukera eman beharko du.

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

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 jokatzen 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.

Sistemak espedienteak eskuz kudeatzeko aukera eman beharko du, izapiderik ez baldin badute, kudeaketa eskuz egiten delako bulegotika-tresnetan edo erabiltzaileek beste negozio-aplikazio batzuk dauzkatelako.

2.1.2.7 Erregistro Modulua

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

- Erregistro Liburua jasotzen du, 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
- Emate-agirien kudeaketa
- Jasotzaileak diren sailek egindako oharren kudeaketa
- Hainbat interesdunei dokumentuak posta elektronikoz bidaltzea.
- Dokumentu Kudeatzailearekin bateratzea
- espedienteen kudeatzailean sartzea
- Erregistratutako dokumentuen zigilatze 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
- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen, ENIren eta erregistro elektronikoko legeriarekin lotutako beste batzuen artikuluak betetzea

2.1.2.8 Artxibo elektronikoa (ARQD)

Amaitutako espedienteen dokumentazioa espedienteen moduluan biltegiratzen duen modulua. Moduluak erakunde bakoitzaren sailkapen-taulak eta proiektura atxikitako erakundeen administrazio-prozeduraren kategoriaren araberako dokumentu-segida deskribatzaileak biltzen ditu.

2.1.2.9 Ahalordetzeen erregistroa (REA)

Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoak herritarrek erakunde bakoitzean alta emandako ordezkaritzak jasotzen ditu, eta administrazioaren eta herritarren arteko harremanetan ordezkaritza izateko aukera ematen du.

2.1.2.10 Eskaneatzeko modulua

Udalean sartzen den dokumentazioa digitalizatzeko eta kopiatzeko modulua. Dokumentazio hori erakundearen erregistroan eta espedienteetan sartzen da.

2.1.2.11 Gizarte Zerbitzuak

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 (BiscayTIKen gizarte-zerbitzuetako modulua), zerbitzu hauek kudeatu daitezke:

- Agendak eta hitzorduak
- Fitxa sozialak eta hirugarrenen fitxak kudeatzea
- Etxez etxeko laguntza zerbitzua kudeatzea
- Gizarteratzeko esku-hartze sozialak kudeatzea
- Haurtzaroko esku-hartze sozialak kudeatzea
- Mendekotasunari buruzko balorazio-eskaera
- Aldundiaren zerbitzuak kargatu eta kontsultatzea
- Eusko Jaurlaritzaren AES zerbitzuak kargatu:
- Aparkatzeko txartelen kudeaketa
- Txostenak eta estatistikak

2.1.2.12 Atari eta egoitza elektronikoak

BiscayTIK proiektuak atxikitako erakundeen atariak eta egoitza korporatiboak hartzen ditu. Egoitza elektronikoek herritarrekiko harremanetarako zerbitzuak bateratzen dituzte, toki-administrazioei eskaera telematikoak kontsultatzea, bidaltzea eta jasotzea ahalbidetzeko

2.1.2.13 Administrazio-prozeduren kudeatzailea (UDALIK)

Udalik udalaren egoitza elektronikoaren izapideei buruzko informazioa kudeatzeko tresna da. Horren bidez, prozedura bakoitzerako aurkezten den informazioa konfiguratzen da, helburuari, hari lotutako epeei, lotutako dokumentazioari, lotutako legezko informazioari eta abarri dagokienez. Prozedurak definitu ondoren, tresna horrek aukera ematen du egoitza elektronikoan argitaratzeko eta, aldi berean, udal-izapideen eskuliburua sortzeko, zeina herritarren eskura ere jartzen baita automatikoki.

2.1.2.1 Erakundeen jarraipena eta gorabeheren kudeaketa (ADITUZ)

Modulu honek BiscayTIKek proiektuari atxikitako erakundeei ematen dien arreta zentralizatzen du. Erakunde bakoitzak irekitako gorabeherak jasotzen ditu, eta kasu bakoitza kudeatzeko aukera ematen du, ebatzi arte. Horretarako, proiektuak kudeatzeko sistema bat eskaintzen du, BiscayTIKeko hornitzaileek erabiltzen dutena.

Bestalde, udal-erakunde bakoitzak BiscayTIK moduluekin duen atxikipen-maila gordetzen du, bai eta BiscayTIK Fundazioak erakunde bakoitzean egindako laguntza-jarduerak ere.

2.1.2.2 Beste modulu batzuk

BiscayTIKek beste funtzionalitate eta osagarri batzuk jartzen ditu toki-erakundeen eskura, udal-kudeaketa eta herritarrekiko harremana osatzeko. Horrek esan nahi du beste datu-iturri batzuk ere badaudela, eta horiek ere baldintza-agiriaren irismenaren barruan sartu beharko direla. Besteak beste:

- Herritarrentzako@bizkaia.eu posta zerbitzua,
- Udalazabaltzen modulua, tokiko gobernu irekiaren plataforma, udalaren gardentasun-, lankidetza- eta partaidetza-ekimenekin.
- Jarduerei buruzko informazio estatistikoa biltzeko moduluak, google analytics-en oinarritutako udal-atariak barne.
- Beste datu-jatorri batzuk

2.2 Ingurune teknologikoa

Udal Administrazio Kudeatzailearen ingurune teknologikoaren ezaugarriak honako hauek dira:

- Arkitektura
  - Microsoft SQL Server 2017 BI edo handiagoa
  - Sql Server Reporting Services
  - Sql Server Integration Services
  - Sql Server Analisys Services
- Zerbitzaria
  - Microsoft Windows zerbitzari-klusterra
- Datu-basea
  - Microsoft SQL Server
  - MySQL/MariaDB
  - Datuen jatorria hodeian
- OMZak eta txostenak editatzea/sortzea
  - Power BI Desktop
- Segurtasuna
  - Erabiltzailea direktorio aktiboaren bidez baliozkotzen da.

- TS Web bidez konektatzen da Udal Administrazio Kudeatzailera.

- Nabigatzaileak
  - Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari

2.3 Soluzioaren ezaugarriak

BiscayTIKen aginte-taulek ezinbesteko informazioa aurkezten dute, modu erraz, antolatu eta laburtuan, informazioaren gainkarga saihestuz. Horretarako, mantentze-lanetan, metrika/KPI berriak sartzeko orduan, erakutsi beharreko informazioa eta kasu bakoitzerako formaturik egokiena aztertu beharko dira: grafikoak, kromiak, taulak eta abar, lehendik dauden ATetan era logikoan txertatzeko edo AT berrietan txertatzeko.

BI plataformak honako hauek bermatu behar ditu:

- ATen eta txostenen erakunde anitzeko bistaratzea.
- Elebitasuna ATetan eta txostenetan.
- ATen diseinu responsivea.
- Datuak aldizka eguneratzea (egunero) eta denbora errealean (ez hertsian).
- ATen eta txostenen erantzun-denborak optimizatzea.
- AT eta txosten dinamiko, malgu eta interaktiboak.
- Informazio historikoaren eskuragarritasuna: erakundearen egungo datuen eta datu historikoen konparazioak.
- Informazio pertsonalizatua erabiltzaile bakoitzeko: informazioa bistaratu nahi duen erabiltzaileak egokitu ahal izan behar du.

Informazioa eskuratzeari dagokionez, hauek dira BIren soluzioaren ezaugarriak:

- Informazioa eskaintzea errendimenduan optimizatutako aginte-taulen moduan.
- Aurkeztutako informazioa ateratzeko aukera ematea, txostenetan edo bestelakoetan oinarrituta.
- Web atarietan aginte-taula dinamikoak argitaratzeko aukera ematea.

Soluzioaren mantentzeari eta bilakaerari dagokienez, dimentsio-eredua eraikitzeko metodologia eduki behar da, bai DWHrena, bai Biren ereduarena.

2.3.1 Nabigazioa eta ATen itxura

Plataformak dituen ATen eredu gisa, ATren adibide bat ikusiko dugu jarraian. Taldekatze guztien taula guztiek antzeko itxura dute:



1. Goiko aldean moduluaren identifikazioa, entitatea, erabiltzailea, azken eguneratzea, hizkuntza eta leloaren ikonoa.

2. Moduluaren metrika adierazgarriak dituzten etiketen zerrenda bat (1) azpian.

3. Eskuineko ertzean, iragazteko eremua, moduluan dauden DIMENTSIOAK aldatzeko.

4. Erdiko gunean: metriken eta KPIen informazioa irudikatzeko hainbat motatako grafikoa; erabiltzaileak horietan zuzenean edo DIMENTSIOEN iragazkien eremuaren bidez elkarreragin dezake

2.3.2 Segurtasuna ATetan

Aplikazioak gaur egun sarbide-mailako segurtasuna du moduluka 2 mailatan:

- Erakundearen zuzendaritza-profila: Erakunde motako aginte-koadro guztietarako sarbide osoarekin.
- Arloko arduradunaren profila: Bere ardurapeko kudeaketa zehatzerako sarbidea du (udal-informazioa, kudeaketa ekonomikoa, kudeaketa operatiboa edo herritarren informazioa)

2.3.3 Soluzioaren bilakaera: Analisi prediktiboa

Gaur egun BiscayTIKen BI plataformak aukera ematen du erakunde bakoitzak kontratatutako BiscayTIK moduluen portaera ebaluatzeko funtsezko adierazleen (metrikoak eta KPIak) iraganeko eta egungo portaera kontsultatzeko. Horri esker erakundearen egungo egoeraren argazkia eduki daiteke eta ondorioak atera daitezke erabakiak hartzeari begira.

Egoera hau dela eta Analisi Prediktiboa txertatu behar zaien erabilera-kasuak identifikatzeko beharra planteatzen da, funtsezko adierazleen portaera aurreikustea ahalbidetuko duten ereduak sortzeko, eta toki-erakundeek beren zerbitzuak hobetzeko baliatu ahal izateko, beren prozesuetan herritarren gogobetetasuna areagotuko duten eraginkortasuna handituz.

Hori oinarri hartuta, metodologia bat planteatzeko eskatzen da, tokiko administrazioaren barruan analisi prediktiboa sar daitekeen erabilera-kasuak detektatzeko aukera emango duena, dagoeneko eskuragarri dauden edo sartzeko dauden metriketatik eta KPIetatik abiatuta.

Metodologia horren bidez, erabilera-kasuak identifikatu nahi dira, aurreikuspen-analisia optimizazioan aplikatu ahal izateko (adibide gisa), aurrekontuak egitean, iruzurra edo baliabide publikoen erabilera okerra identifikatzean, udal-zerbitzuen prestazioa hobetzean, barne-prozesuetan eraginkortasunik ezak hautematean, biztanleria-sektorearen araberako premiak hautematean, gertaera errepikariak hautematean, eta abar.

2.4 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.

- BI plataformarekin lotutako zereginak
  - BI BiscayTIK (ekoizpenekoak ez diren 2 ekoizpeneko 1) 3 inguruneetarako soluzioaren euskarri den egungo arkitektura teknologikoa mantentzea (SQL Server 2017 BI delakoan oinarritua), agiri honetan eskatutako BIren funtzionaltasunetara egokitutako euskarria ahalbidetzen duena.
  - BiscayTIKen datawarehouse (DWH) datu-ereduaren mantentzea, eguneratzea eta bilakaera, datua ingurune produktiboetan eta ez-produktiboetan ustiatzeari buruzkoa. DWH hau maila hauek osatzen dute:
    - Prestaketa-arloa (STAGING): iturri-sistemen (modulu bakoitzeko datuen jatorria) eta transformazioko DWHren arteko bitarteko plataforma. Datuak jatorrizko formatu eta egiturarekin kudeatzeko aukera ematen du, bai eta integratzeko eta goragoko mailetako eredu desnormalizatuetarantz bihurtzeko ere. Eguneratze osoa du eragiketa-datuak egunero erauzteko prozesu baten bidez.
    - Transformazio-arloa (DATAWAREHOUSE): STAGING geruzatik Transformazioko SSIS prozesuaren emaitza jasotzen du, datuak moduluen arabera bereizita dituen DATASTOREA sortuz. Eguneratze diferentziala du, eguneroko erauzketa-prozesu baten bidez.
    - Reporting-arloa (DATAMARTS): kargako SSIS prozesuaren emaitza jasotzen du. Prozesu horretan informazioa DATAMARTSEN dago izar-egituran, maisuetan eta

beste taula batzuetan. Eguneratze diferentziala du, eguneroko erauzketa-prozesu baten bidez.
- Auditoretza-arloa: BBDD. Bertan, maila bakoitzeko datu-kargen emaitzari buruzko informazioa gordetzen da.
- Bistaratzeko-arloa (Power BI): erabiltzaileek beren negozioaren datuetara sartzen dira power BIren gainean garatutako aginte-taulen bidez.

- Aginte-taulen bilakaerarako, modulu funtzional berriak, metrika berriak eta KPIak gehituz, beharrezkoa izango da:
  - Jatorrizko moduluei eta horien arteko erlazio posibleei buruzko analisi funtzionalak egitea, CMetan eta txostenetan sartzeko.
  - Moduluetako datuen jatorriak aztertzea, inportazioak egiteko funtsezko taulak identifikatzeko.
  - Metriken eta KPIen proposamen berriak azken entregagarrietan sartuko dira. Ezarri beharreko metrika/KPI berriak identifikatzeko, BiscayTIKen ekarpenak hartuko dira kontuan, baita enpresa esleipendunak toki-administrazioko erakundeekin duen esperientzian oinarrituta identifika ditzakeenak ere.

- Aginte-koadroak eta txostenak abian jartzeko beharrezkoak diren zereginak:
  - BiscayTIK inguruetako bitarteko Datawarehouse (DWH) direlakoen datu-baseetan informazioa ateratzea, eraldatzea eta kargatzea (ETL) prozesuak (SQL Server 2017 BI delakoan edo goragokoan oinarrituta), datuen analisia egiteko egitura egokiarekin.
  - Metrika, adierazle eta KPIen informazioaren esposizioaren optimizazioa bermatzen duten informazio-analisien prozesuak.
  - Garatutako aginte-koadroak eta txostenak martxan jartzeko garapena eta argitalpena, eta erabiltzaileen esku jartzea.

- Toki-erakunde berrietan aginte-koadroak abian jartzeko koordinazioa:

  - Tresnaren konfigurazioa eta parametrizazioa.
  - 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
    - Gorabeherei buruzko txostenak sortzea, katalogatzea eta lehenestea.

- 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.

- 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.

Hainbat kanaletatik eman ahal izango da zerbitzua: posta, telefonoa edo aurrez aurre.

Zerbitzu guztiak bi hizkuntzatan egin behar dira (euskara/gaztelania).

2.5 Zerbitzuaren ekintzak

2.5.1 Oinarriko mantentze-lanak

a) Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa:

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

EAZk jasotako kontsultak zein gertaerak, eta arazoen irekitzea kudeatu eta konpontzeko, egokia bada, 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.

2.5.2 Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

a) Mantentze-lan ebolutiboa:

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

b) Mantentze-lan moldatzailea

Teknologia eremuetan gertatutako aldaketen ondorioz egiten diren aldakuntzak dira.

c) Garapen berria:

Sortu berri diren proiektuetan sartu diren garapen-lanak dira.

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

2.6 Zerbitzu mailak

2.6.1 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
Garrantzizkoa	4 ordu	HILERO	>=%95
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=%95

Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Blokeatzailea	2 ordu	HILERO	>=%95
Larria	4 ordu	HILERO	>=%95
Garrantzizkoa	8 ordu	HILERO	>=%95
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=%95

Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Larria	4 ordu	HILERO	>=%95
Garrantzizkoa	16 ordu	HILERO	>=%90
Arrunta	24 ordu	HILERO	>=%90

MANTENTZE MOTA	DESBIDERATZEA	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA

Ebolutiboa/ Moldatzailea	Gehienez %15	HILERO	>=%90
Garapen Berria	Gehienez %15	HIRU HILEAN BEHIN	>=%90

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

Orduak zerbitzugintzarako ezarritako orduetan soilik kontabilizatuko dira.

ENTREGAKO ERROREAREN GEHIENEZKO EHUNEKOA (%)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Gehienez 15%	HILERO	>=%95

2.7 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 kontratuturiko 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 3 pertsona osatutako lantaldea eta pertsona gehigarri bat izatea, BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio-lanak egiteko, hori ez da zenbatuko eskatutako gutxienez 3 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
BiscayTIKren aginte-tauletako datuen tratamendua kudeatzea da helburua.
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	
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	
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.