

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

Bizkaiko Lurralde Historikoko herritarrentzako posta elektronikorako plataformako zerbitzua hornitzea izango da kontratu honen xedea.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

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

@bizkaia.eu posta-plataformak doako posta elektronikorako zerbitzua eta beste zenbait funtzionalitate eskaintzen dizkie Bizkaiko Lurralde Historikoko 14 urtetik gorako herritar guztiei.

Plataformak doako posta elektronikorako zerbitzua eskaintzen die Bizkaiko Lurralde Historikoko herritarrei, baita agenda, egutegia eta fitxategiak gordetzeko disko birtualeko espazioa ere. Zerbitzu guztiak SSOpean (Single Sign On) erabat integratuta daudenez, badago zerbitzu horien arteko elkarreragina sortzerik; esate baterako:

- Posta elektronikoko interfazetik, badago egutegiko harremanak eta disko birtualeko fitxategiak eskuratzerik.
- Disko birtualeko interfazetik, badago egutegiko harremanetara mezuak bidaltzerik eta nahi beste fitxategi eransterik.

Gaur egun, honako hauexek dira @bizkaia.eu postarako sarbideak:

- Edozein nabigatzailetatik sarbidea (WAI-AA) eskaintzen duen web interfazea. Web moldagarriaren diseinu-eredupean (Responsive web design) dago diseinatuta, gailu mugikorretatik erabili ahal izateko.
- IMAP eta SMTP protokoloeko zenbait plataformak eskainitako sarbidea.

Horrez gain, plataformako gainerako funtzionalitateak ere eskuratu ahal izango dira estandar irekien bitartez:

- Disko gogorrerako sarbidea, WebDav bidez eta bezero bateragarriekin.
- Agendarako sarbidea, CalDav bidez eta bezero bateragarriekin.
- Harremanen zerrendarako sarbidea, CardDav bidez eta bezero bateragarriekin.

2.2 @bizkaia.eu posta elektronikoarekin lotutako zerbitzuak

Gaur egun, @bizkaia.eu posta-helbidea BiscayTIK Fundazioak eskainitako beste zerbitzu batzuk eskuratzeko atea ere bada; esate baterako:

- Zerbitzuak weberako sarbidea (<http://www.zerbitzuak.bizkaia.eu>). Bertan, erabiltzaileak @bizkaia.eu kontuko datuak baieztatzen dituzenean, honako funtzionalitate hauek izango ditu eskuragarri:
 - Bizkaiko Foru Aldundiaren eta Bizkaiko udalen informazioa jasotzeko harpidetzak:
 - Kontratu publikoak
 - Enplegu publikoaren eskaintza
 - Zergadunentzako arreta
 - Kirolbide
 - Bizkaimedia
 - Xertatu
 - On line postalen bidalketa
 - Sustapen eta zozketetako partaidetza
- BiscayTIK proiektura atxikitako tokiko erakundeetako on line izapideetarako sarbidea. @bizkaia.eu posta-kontuaren bidez, zenbait eratako izapideak egin ahal izango dira BiscayTIK Fundazioak sortutako udal-atarietan.

2.3 Zerbitzuaren magnitudeak

@bizkaia.eu posta-plataformak doako posta elektronikorako zerbitzua eta zenbait funtzionalitate eskaintzen dizkie Bizkaiko Lurralde Historikoko 65.000 herritarri, gutxi gorabehera.

Hona hemen @bizkaia.eu plataformak eskainitako zerbitzuen erabileraren emaitzak:

- Postako zerbitzariak eta fitxategien zerbitzariak gordetzeko erabilitako 6 TBko espazioa.
- Bidalitako 13.000.000 mezu, gutxi gorabehera (2021. urtea).
- Jasotako 13.000.000 mezu, gutxi gorabehera (2022. urtea).

Zerbitzuari buruzko ustiapen-datu guztiak zerbitzu honetarako “ad hoc” garatutako aginte-taula integralaren bidez daude eskuragarri. Hornitzaileak antzeko aplikazioa eskaini beharko du BiscayTIK Fundazioak eskatutako datuekin.

2.4 Plataformaren erabilgarritasuna

Plataformak zerbitzuaren erabilgarritasuna gutxienez % 99,90ekoa izango dela bermatu beharko du. Erabilgarritasun-parametro horren hobekuntza baloratuko da.

2.5 Bilakaera funtzionala

Plataformaren bilakaera funtzionalerako, gutxienez 1000 orduko ordu-poltsa bat aurreikusten da eboluzioniboak garatzeko. Poltsa honetan aurreikusitako ordu kopuruaren hobekuntza baloratuko da.

2.6 Arkitektura

@bizkaia.eu posta-plataformari zerbitzua emateko, honako ezaugarri hauek dituzten eskuragarritasun handiko zerbitzarien multzoa dago gaur egun:

- Postako zerbitzaria: GNU/LINUX (Debian 11, Ubuntu 20.04.4 LTS, 18.04.6 LTS y 16.04.6 LTS, Rocky Linux release 8.6)
- SSO irtenbidea: JWT/PHP/LDAP
- Postako zerbitzaria: Dovecot / RoundCube
- Fitxategietako zerbitzaria: SeaFile
- Datu-baseen kudeatzaileak: MySQL (Cluster Galera)
- Birusen eta spamen aurkako irtenbidea: Clamav, Spamassasin,
- Iragazkien/reglen soluzioa: SPF, DNSBL, SURBL, Black/White List
- Aurkezpenerako soluzioa: Wordpress
- Plataforma teknologikoa: Java 1.6 eta PHP
- Estatistiken aginte-taula
- Abian dauden 3 plataforma: garapena, preproduktzioa eta produktzioa

Guztira, DMZ batean sekurizaturako 15 zerbitzari direnez, HTTPS protokoloan gertatzen da informazio-fluxu guztia. Protokolo horretako SSL ziurtagiriak BiscayTIK Fundazioak eskaintzen ditu.

2.7 Eskatutako gutxieneko zehaztaperen teknikoak

Zerbitzu-hornitzaileak esleituriko lantaldeak ondorengo eginkizunak bete beharko ditu:

- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako 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.
- Softwarea mantentzearekin lotutako zereginak
 - Jatorrizko softwarearen ordez bertsio berria jartzea, ekoizleak programan hobekuntza, adabaki edota raleaseren bat egiten badu edota bertsioa aldatzen badu.
 - Hot line laguntza: telefono bidezko galderetarako zerbitzua kontratuaren helburu den softwarearekin bakarrik lotutako gaiei buruz, hau da, hornikuntzaren xedea diren ondasunak zein produktuak abian jartzean agertutako edo edozein probaren edo sistemaren bidez aurkitutako errore edo akats ezkutuak konpontzea.
 - Funtzionalitate berriak eta haiei lotutako gorabeherak kudeatzea, BiscayTIK Fundazioan ezarrita dagoen ADITUZ izeneko tresnaren bidez.
 - Eginiko estimazioak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, onar edo berrikus ditzan.
 - Eskatera bakoitza ezartzeko erabilitako esfortzuaren xehetasuna BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, aurreikusitako estimazioarekin alderatuta.
 - Diseinu funtzionalakoa.
 - Diseinu teknikoak.
 - Entitate/erlazio ereduak eguneratzea.
 - Probak egin, eta eginiko proben dokumentazioa:
 - Proba unitarioak
 - Integrazio-probak
 - Onarpen-probak:
 - Datuen eguneratzeak.
 - Funtzionalitate berrien garapena.
 - Proiektuaren barneko edozein modulu konfiguratzea eta parametrizatzea
 - Erroreak zuzentzea, baldin badaude.
 - Erabiltzaile-eskuburuak eguneratzea.
 - Prestatzaileei zuzendutako prestakuntza
 - 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-eskuburuak sortzea.
 - Zalentza teknikoak argitzea.
 - Entregatutako funtzionalitateen kalitatea bermatzea.
 - Disponibilitatea eta presentzia aktiboa ekoizpen-hedatzeetan.
 - Prestatzaileentzako prestakuntza
 - Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.
- Azpiegituraren kudeaketarekin lotutako zereginak:
 - Zerbitzua Estatuko lurraldearen barruan dagoen DPZ batetik eman behar da.

- Garapenerako eta aholkularitzarako euskarria, kontratuak dirauen bitartean aplikazioak BiscayTIK Fundazioaren premietara egokitu ahal izateko
- Lizitatzailerak proposatutako plataformako lekurapena.
- GARAPEN/PROBETARAKO eta PREPRODUKZIOARAKO inguruneak, irtenbideak eskaintzeko eta gorabeherak konpontzeko, baita etorkizuneko funtzionalitate berriak eta produktuaren bertsio berriak edota hobekuntzak ere. Ingurune horiek zerbitzu eragilearen lehenengo egunetik egon beharko dira eskuragarri.
- Plataformak Hardware eta Software erabilgarritasun handia eduki beharko du instantzia logikoan.
- Plataformako osagaien arteko konexio-abiadura, gutxienez 10Gkoa.
- Hardware eta software elementuetako scale-out aukera.
- Datuaren iraunkortasuna, DDBBko kluster bidez, 3 nodotan banatua.
- Lehendik zeuden kontu/postontzien migrazioa (posta elektronikoaren karpeta guztiak, harremanen, agenden eta disko gogor birtualeko fitxategien migrazioa). Migrazioa 2024ko urtarilaren baterako egon beharko da bermatuta, dokumentu honetan zehaztutako zehapenik ez ezartzeko. Eskaintza teknikoak argi eta garbi zehaztu beharko du migraziorako garatuko den prozesua, denboraren plangintza kontuan hartuta, baina zerbitzuaren 1 eta 2 faseen iraupena kontutan eduki barik.
- Erabiltzaile/postontzietan % 5erainoko urteko hazkundearen euskarri bermatua.
- Gutxienez 7 GBko espazioa posta-kontuko eta 10 GBko diskoa abian dagoen kontuko. Erabiltzaileek adierazgailuan ikusi beharko dute zer ehuneko erabili duten espazio bakoitzean.
- Publizitaterik gabe.
- Web Design (AWD) teknikekin soluzioa garatzea.
- Plataformako zerbitzuen arteko integrazioa (SSO).
- Auditoriak/txostenak bistartzeko CMI-BSC tresna. Euren artean:
 - Postarako sarbide hutseginak
 - Webserviceetarako sarbide hutseginak
 - Postarako sarbide arrakastatsuak
 - Webserviceetarako sarbide arrakastatsuak
 - Gorabeherak
 - Plataformaren erabilerari buruzko estatistikak:
 - Erabiltzaileen kopurua
 - Okupatutako GBen kopurua
 - Bidalitako eta jasotako mezuen kopurua
 - Gailu mugikorretatik egindako erabilera
 - Etab.
- Atariaren eta barruko orrien irudia (gailu guztietarako) zerbitzuak irailaren 24ean daukana izango da. Edonola ere, BiscayTIK Fundazioak nahi beste aldatu ahal izango ditu diseinu grafikoak, kontratuak dirauen bitartean.
- Spam, backup eta birusen aurkako sistemen egokitzapena/sorrera.
- Posta mailako segurtasun-elementuak:
 - Birusen detekzioa
 - Google Safe Browsing DataBase
 - Spam detekzioa
 - Verificación de receptor
 - Jasotzailearen egiaztapena
 - SPF (Sender Policy Framework)
 - DKIM (DomainKeys Identified Mail)
 - DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting)
 - DNS-BL (DNS-based Block List)

- SMTP WhiteList
- Bayesiar iragazkiak
- BLACK/WHITE List
- SURBL (Spam Uri Realtime VlockList)
- “Recovery” sistemaren egokitzapena/sorrera: plataformak behar besteko ahalmena izan beharko du, erabateko hondamenari aurre egiteko eta posta-kontua data zehatz batetik berreskuratzeko.
- Era berean, lizitatzailerak behar besteko webserviceak egokitu edota sortuko ditu, eskainitako azpiegitura BiscayTIK proiektuan lekuratutako bizkaitarren datu-baseekin eta BiscayTIK proiektuan lekuratutako beste sistema batzuekin konektatzeko. Honako hauexek izango dira webservice horiek:
- Hornikuntza-sistemen egokitzapena/sorrera: erabiltzaileen altak, bajak eta datuen aldaketak erabat sinkronizatuta egongo dira beti, eskainitako azpiegituraren eta BiscayTIK proiektuan lekuratutako datu-baseen artean.
- Reporting sistemen egokitzapena/zabaltzea.
- Beharrezkoak izango diren edozein zerbitzu/garapen plataforma ondo ibilteko.

Kontuen segurtasunarekin lotutako informazio guztia zifratuta egongo da.

Nolanahi ere, plataformaren zerbitzuak dokumentu honetan jasotako gutxieneko ezaugarri teknikoak bete beharko ditu.

Proposatutako irtenbideak honako eskakizun hauek izan beharko ditu eraketan:

- Aipatutako elementuak lizitatzailerak proposatutako tresnen eta plataforma teknologikoaren eraginpean eratu beharko dira.
- Zerbitzuen eraketa bat etorriko da irisgarritasunerako indarreko legezko arautegiarekin, NDBLrekin...
- Komunikazio elektronikoen eta komunikazioen sare publikoen gaineko datuak babesteari buruzko urriaren 18ko 25/2007 Legea bete beharko du.
- Proposatutako irtenbidea bateragarria izango da gaur egun garatutako eta plataforman abian jarritako webserviceekin. Beharrezkoa izanez gero, lizitatzaileraren konturakoa izango da webserviceak egokitzea/aldatzea edo berriak sortzea.
- Proposatutako irtenbideko zerbitzu guztiak diseinatzeko eta eratzeko orduan, estandar teknikoak (benetakoak edo “de facto”) hartuko dira kontuan, baita beste administrazio/enpresa batzuetako jarduera egokiak ere.
- Edozein lizentzia gehigarriren premia aparte identifikatu eta balioetsi beharko da. Lizentzia horiek BiscayTIK Fundazioaren izenean egongo dira.

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

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 hortik gorakoak.
- Chrome v60 eta hortik gorakoak.
- Edge v40 eta hortik gorakoak.
- Safari v11 eta hortik gorakoak.

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).

2.8 Zerbitzuaren ekintzak

2.6.1 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.

2.6.2 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.

2.7 Zerbitzu mailak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako.

- Kontsulten arretarako zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa.
- Mantentze zuzentzaileko (arazoak) zerbitzua.
- Mantentze ebolutibo/moldatzaileko eta garapen berriko zerbitzua.

Adierazle bakoitzerako hainbat eremu zehazten da:

- **Kasuaren katalogazioa / Mantentze mota:** Adierazleak identifikatzen duen atributua
- **Xede-denborak:** Adierazlea betetzeko denbora-muga, honela ulertuta:
 - **Ebazpen denbora.**- Kontsulta edo euskarri tekniko bat eskatzen denetik kasuari amaiera ematen dion behin betiko erantzuna eman arte igarotako denbora.
 - **Lehen erantzunaren denbora.**- Eskaeraren altatik hura onartu arte igarotzen den denbora. Eskaera baten lehen erantzunaren denboraren helburua hau da:
 - Eskaera jaso dela berrestea.
 - Aurretiazko azterketa egitea.
 - Lehenengo balorazioa eta plangintza jakinaraztea, ebazpen-datarekin.
 - **Plangintzarekiko desbideratzea.**- Aurreikusitako entrega-datatik entrega gauzatu arte (entrega-data erreala) igarotako denbora.
- **Aldizkakotasuna:** Adierazlearen kalkuluaren maiztasuna.
- **Helburua:** Adierazleak lortu behar duen balioa. Balio objektiboa kalkulatzeko ezarritako epean alta egin duten eskaera guztiak erabiliko dira.

Katalogazio-atributu garrantzitsuetako bat gorabehera eta arazo horien premia edo kritikotasuna (lehentasuna) da. Eskatzen diren ebazpen-denboretan eta lotutako zerbitzu mailaren adierazleetan dauka eragina.

Haren balioak hauek dira, eta hala jasotzen dira BiscayTIK Fundazioaren gorabeherak kudeatzeko tresnan (ADITUZ):

- **Blokeatzailea:** erabiltzailearen lana blokeatzen duten gorabeherak, Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpaktu larria eraginda. Berehala eta etengabe esku hartu behar da, behin betiko konpondu arte, eta unean bertan konpondu beharrekoa da.
- **Kritikoa:** gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren, laster konpondu beharrekoak diren gorabeherak, geroagoko lan-korrontean geldialdia eragin baitezakete, Udalen eta tokiko erakundeen irudian inpaktua eragiten duten gorabeherak izateaz gain.
- **Garrantzitsua:** gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren eta Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpakturik eragiten ez duten arren, zerbitzuaren xede den aplikazioaren –edo harekin lotura duten beste batzuen– atal bat edo gehiago modu normalean exekutatzea eragozten duten gorabeherak.
- **Normala:** Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpakturik eragiten ez duten eta aplikazioaren funtzionamendu normala eragozten ez duten gorabeherak

BiscayTIK Fundazioak gorabeheren lehentasuna aldatu ahalko du, haiek berrikusi ondoren.

Proposatzen diren zerbitzu-mailak ondorengo tauletan zehazten dira (hobetu ahalko dira, eta enpresak zerbitzuan bere gain hartzen duen konpromisoa adieraziko du, betetze-mailari dagokionez (%); halaber, zigorak eragingo dituzte):

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	$\geq 95\%$

2.8 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 egituratu bat egingo da, eta, horretarako, berariazko bilera-plan bat eta prestakuntza funtzionala gauzatuko dira, beharrezkoa den kasuetan. Gainera, fase honetan 3 inguruneak ezarriko dira, konponbidea osatzen duten osagai guztiak garatu/parametrizatuko dira, plataforma behin betiko entregatuko zaio BiscayTIK taldeari, baliozkotze-probak egingo dira eta migrazio-prozesuak prestatuta eta frogatuta egongo dira. Fase hau amaitzean, produktua prest egon behar da zerbitzua martxan hasteko.

Lehen bi fase horiek gauzatzeko epea ezin izango da 2 hilabete baino luzeagoa izan (40 egun baliodun astelehenetik ostiralera), eta fase horietan sartutako zerbitzuak ezin izango dira fakturatu, eta zerbitzua bermatu beharko da. Eskaintzan nahitaez adierazi behar da zeregin guztiak proposatutako denboran egiteko ikuspegia. Ez dira onartuko puntu hau justifikatzen ez duten eskaintzak.

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 teknikoak 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 fasearako (diagnostikoa eta transferentzia) **40 eguneko** gehieneko epea jarri denez, Fundación BiscayTIK Fundazioari edo hirugarren bati itzulera fase honetarako ere **40 eguneko** epea ezarri da. Hori dela eta, beraz, esleipendunak eskualdatze denboraldi horretan aktiboki lagunduko du.

Esleipendunak beharrezkoak diren ekintza guztiak garatu beharko ditu, eta, behar izanez gero, hirugarrenak ere azpikontratatu beharko ditu (beharrezkoa baldin bada) 2024ko Urtarrilaren 1tik aurrera zerbitzua inolako etenik gabe abian dagoela bermatzeko. Nolanahi ere, BiscayTIK Fundazioak zehapenak ezarri ahal izango ditu, kontratatutako zerbitzuetan atzerapenik badago edo kalitateak eskasak badira. Izan ere, kontratua amaitzeko arrazoi justifikatua ere izango da.

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 haren garapena gainbegiratzeko eta azken emaitza onartzeko, eta enpresa esleipendunari behar beste jarraibide emango dizkio.

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du Biscaytik Fundazioarekin; hark Biscaytik Fundazioaren agindu orokorrak jasoko ditu, eta ardura horren bitartekaritza jokatuko 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.

Lantaldearen koordinatzaileak BiscayTIK Fundazioan aurkezteko aukera izan beharko du, bi ordu baino gutxiagoan, BiscayTIK Fundazioak hala eskatzen badu. Zerbitzuaren kudeaketaren barruan baloratuko da parametro hori hobetzea.

Lanak bukatutakoan, Hornitzaileak egindakoa fakturatuko du onartutako balorazioan ezartzen denaren arabera. Biscaytik Fundazioak aurkeztutako lanak aztertuko ditu aldez aurretik onartutakoarekin bat datozela egiaztatzeko eta, azkenik, bere oniritzia emango die.

Fundación Biscaytik Fundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia Fundación Biscaytik Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

4 BALDINTZA BEREZIAK

Enpresa 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 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.

Esleipendunak proiektuko taldea zehaztu beharko du, eta bilakaera funtzionalari lotutako garapenak egiteko, gutxienez bi profileko lantaldea beharko da, eta BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio-lanak egingo dituen figura osagarri bat ere egon beharko da. Pertsona hori BiscayTIK Fundazioarekiko arduradun bakarra izango da, eta ez du dedikazio eskusiborik 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.

Edonola ere, aldaketa horiek Biscaytik Fundazioari jakinarazi beharko zaizkio aldez aurretik eta Biscaytik Fundazioaren berriarazko 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 gutxieneko ordutegia:

Neguko ordutegia (irailaren 1etik ekainaren 30era):

- Astelehenetik ostegunera, 08:30etik 18:30era.
- Ostiraletan, 08:00etatik 14:00etara.

Udako ordutegia (uztailaren 1etik abuztuaren 31ra) :

- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 14:00etara

Salbuespenezko kasuetan, BiscayTIK Fundazioak eskatu ahalko du zerbitzuak aurreko lerroaldeetan zehazturikoez bestelako ordu edo egun batzuetan eman daitezela, plangintza baten arabera eta zerbitzuaren beharrak direla medio, betiere, hala nola, inguruneen arteko promozioa, planifikatutako esku-hartzeak, etab. Salbuespen hauek zerbitzu arruntaren barruan egongo dira, eta beraz kostu bardina.

Dena dela, 24x7 ARRETA LEIHO bat ere eskatzen da; bertan, zerbitzuaren arduradunen baten telefono mugikorra egon behar da eskuragarri, larrialdiko egoerak edo planifikatu gabeko gertakizun-egoerak jakinarazi ahal izateko.. Zerbitzu horren ordu bakoitzeko prezioa (hala eskatzen denean) ordu arruntaren bikoitza izango da.

4.3 Aurkezteko ezarritako denbora

Lantaldearen edozein partaide Fundación BiscayTIK Fundazioan aurkeztuko da **120 minutu** 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

Gainera, dokumentazio tekniko zehatza aurkeztu beharko da, garatzaileek proiektu honetan definitutako eta sortutako zerbitzuak etorkizuneko garapen berriekin integratu ahal izan ditzaten.

4.5 Bermealdia

Enpresa adjudikaziodunak era egokian burutu beharko ditu kontratatatu diren lanak eta horietan egon daitezkeen eta kontratuaren indarraldian jakinaraziko zaizkion akatsak zuzendu beharko ditu. Kontratuaren indarraldia amaitu ondoren bermealdiak indarrean jarraituko du hurrengo sei hilabeteetan.

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 kontratatutako 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 intelektualak

Esleipendunak Biscaytik Fundazioari lagako dizkio kontratu honen baitan eraturako 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.

Lizitatzailerak Biscaytik Fundazioari eman beharko dizkio fitxategi guztien iturriak, baita erabilitako baliabide teknologiko guztiak ere.

4.8 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzailerak 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

Izenpetua: Kontratazioko organoa

I A ERANSKINA

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

Datuak ateratzea (berreskuratzea)	x
Datuak kontsultatzea	x
Datuak lagatzea / zabaltzea	x
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	x
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	x
Datuak suntsitzea	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	x
Datuen aldi baterako kopiak egitea	x
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	x
Beste batzuk (zehaztu)	

Tratamenduaren zilegitasuna

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

Datu pertsonalen kategoriak

IDENTIFIKAZIO-DATUAK:

NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	x
Izen-abizenak	x
Posta-helbidea	x
Telefonia	x
Sinadura	x
Nazionalitatea	
Jaioteguna	x
Jaioterria	
Adina	
Egoera zibila	
Helbide elektronikoa	x
Sexua	x
Gizarte Segurantzako zenbakia	
Irudia (argazkiak edo bideoak)	
Soinuak (audio-grabaketak)	
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instagram profilak, besteak beste)	
Seme-alaba kopurua	
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)	
Beste batzuk (zehaztu)	

BESTE DATU MOTA BATZUK

Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)	
---	--

Lanbide-esperientzia -edo -historia	
Lanbidea	
Lanpostua edo lanbide-kategoria	
Lizentziak edo baimenak	
Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea	
Jabetza edo ondasunak	
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste)	
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	
Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste)	
Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak	
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	
Adingabeak (14 urte, DBEDBLOren 7. art)	
65 urtetik gorako pertsonak	
Egoiliarak	
Bezeroak	
Hornitzaileak	
Atxikitako pertsonak edo kideak	
Jabeak edo errentariak	

Ikasleak	
Legezko ordezkariak	
Harremanetarako pertsonak	
Eskatzaileak	
Onuradunak	
Langileak	
Enplegu-eskatzaileak	
Kargu publikoa duten pertsonak	

Datuen jatorria

Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:

Interesdunak edo beren ordezkariak.	
Administrazio publikoak (Zehaztu):	
Erregistro publikoak (Zehaztu):	
Sektore publikoko beste erakunde batzuk (Zehaztu):	
Beste batzuk (Zehaztu):	

Datuen hartzaileak

Ez da aurreikusten datu pertsonalak lagatzeko aukera

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 tekniko eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra

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