

# GIPUZKOAKO BATZAR NAGUSIEN KUDEAKETA INTEGRALEKO SISTEMAREN MANTENTZE-ZERBITZUA ETA EUSKARRI INFORMATIKOA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIAK

## 1.- OBJEKTUA

Lizitazio honen objektua da Gipuzkoako Batzar Nagusietako edukien kudeaketa integralerako sistema informatikoaren mantentze-zerbitzua eta euskarri informatikoa ematea.

Lizitazio honen arabera, enpresa lizitatzailleak jarraian deskribatzen diren zerbitzuak eman beharko ditu, Sumainfo SL enpresak garatutako eta 2023ko abenduaren 31n Gipuzkoako Batzar Nagusietan dauden espedienteak kudeatzeko eta edukiak kudeatzeko sistema guztietan. Sistema horiek IZFEren estandarren arabera egon beharko dute garatuta, ekoizpenean jarrita eta onartuta (oniritzia emanda), bai ikuspuntu funtzionaletik, bai errendimenduaren ikuspegitik.

## 2.- ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Mantentze-zerbitzuak eta euskarri informatikoa emateak barne hartzen ditu mantentze zuzentzaileko ekintzak, mantentze prebentiboko ekintzak eta mantentze ebolutiboko ekintzak, eta honako hauek barne hartu beharko ditu:

### 2.1. Mantentze zuzentzailea eta prebentziozko mantentzea

#### Zerbitzuaren deskribapena

- Kontsultei erantzutea eta produktuaren aholkulari espezialista batek sistemari laguntza teknikoa ematea: eragiketei buruzko zalantzak argitzea, prozesuen sistematikari buruzko zalantzak argitzea, arazoak diagnostikatzea.
- Sistemaren funtsezko ustiapena eragozten duten gorabeherak konpontzeko beharrezkoak diren esku-hartzeak, akats arinak edo larriak agertzearen ondorioz daudenean gorabeherak, sistemaren jardunean sor daitezkeen ezkutuko akatsak barne:
  - Lizitatzaillearen ustiapen-ekipoak urrutitik monitorizatzea, programa geldiaraztea eragiten duten programazio-**akats arinak** konpontzeko. Gorabehera jasotzen denetik gehienez ere **lanegun bat** edukiko dute erantzuteko.

**Akats arina** izango da hasiera batean ezarritako softwarearen funtzionamendu okerraren ondorioz sistemaren funtsezko ustiapena eragozten ez duen akatsa.

  - Bezeroaren ustiapen-ekipoak urrutitik monitorizatzea, programa gelditzea eragiten duten programazio-**akats larriak** konpontzeko.

Gorabehera jasotzen denetik gehienez **4 lanordu** edukiko dituzte erantzuteko.

**Akats larritzat** jotzen da hasieran ezarritako softwarearen funtzionamendu txarraren ondorioz —eta eskusiboki software horren ondorioz— eragozten duena sistemaren funtsezko ustiapena.

- Erabiltzaileen eragiketa okarren ondorioz sortutako gorabeherak konpontzeko beharrezkoak diren esku-hartzeak.
- Kudeaketa Integraleko Sistemaren eduki dinamikoak Gipuzkoako Batzar Nagusietako atari korporatiboan behar bezala argitaratzea zailtzen edo eragozten duten arazoak konpontzeko beharrezkoak diren esku-hartzeak, ezin direnean hartu mantentze ebolutiboko jardueratzat.
- Kudeaketa Sistema Integralaren azterketa integrala, honako hauekin lotutako elementu eguneragarriak detektatu eta identifikatu ahal izateko: zerbitzariekin, euskarri- eta laguntza-softwarearen bertsioekin, datu-baseen kudeatzaileekin, bezeroaren softwarearen bertsioekin eta lan egiten duen ingurune teknologikoarekin lotutako beste edozerekin.

Azterketa horiek data hauetan egin beharko dira:

- Lanaldi bat apirileko lehen hamabostaldian.
- Lanaldi bat urriko lehen hamabostaldian.
- Sistemak jarduten duen inguruneei eragiten dieten aldaketen ondorioz egin beharreko esku-hartzeak; adibidez, hardwarearen konfigurazio-aldaketetara egokitzea, ingurune teknologikoaren aldaketetara egokitzea, errendimendua eta fidagarritasuna hobetzea, eta abar. Betiere, aldaketa horien kostuaren baturak, gehienez ere, mantentze zuzentzailearen eta mantentze prebentiboaren zenbatekoaren % 10aren pareko ahalegina badakar; hori gaindituz gero, gailuzko mantentze ebolutiboa izango da.

## Oharrak

- Akats horiek ezarritako epean konpontzeko, ezinbestekoa da bezeroak behar diren baliabide teknikoak izatea, hain zuzen ere, adjudikaziodunaren langileek programa urrunetik monitorizatzea ahalbidetzeko behar direnak.
- Telefono bidezko arretarako gutxieneko ordutegia:
  - Goizez, 08:00etatik 14:00etara.
  - Arratsaldean, 16:00etatik 18:00etara.
  - Uztailaren 1etik abuztuaren 31ra, 08:00etatik 15:00etara.
- Gorabeheren erregistro partekatu bat egingo da, eta bertan jasoko dira intzidentziak, adieraziz hasiera-data, ebaluazio-data eta egindako ahalegina.

- Xede horrekin egindako lanei buruzko txosten bat eta jarraipen bat egingo da, non adieraziko diren gorabeheraren hasiera, kontzeptua, konponbidea eta dedikazio-orduak.
- Garatzen diren lanek Sociedad Foral de Servicios Informáticos, IZFE, SAK adierazitako jarraibideei jarraitu beharko diete.

## **2.2. Mantentze ebolutiboa**

### **Zerbitzuaren deskribapena**

- Mantentze ebolutiboaren atalean sartzen dira sistema hobetzera bideratutako jarduera guztiak, dela funtzionalitate berriak sartzeko, dela errendimendua hobetzeko, dela Gipuzkoako Batzar Nagusien atari korporatiboan sistemaren eduki dinamikoen argitalpenak hobetzeko, dela ingurune teknologian izandako aldaketetara egokitzeko, dela lege-aldaketetara egokitzeko.
- Lan horiek egiteko, aurrekontu xehatua aurkeztu beharko da, egin beharreko lanen deskribapena jasoz eta eskaini beharreko orduen zenbatespena jasoz. Aurrekontu hori Batzar Nagusiek onetsi beharko dute.
- Benetako gastua Gipuzkoako Batzar Nagusien benetako beharren arabera izango da; beraz, ez dago behartuta ordu-unitateen kopuru jakin bat eskatzera, eta, beraz, urteko ordu-kopuru orientagarri bat aurreikusi da.

### **Oharrak**

- Zerbitzu horien barruan sartzen diren jarduerak gauzatzeko, Gipuzkoako Batzar Nagusien eskura jarriko dira sistema garatzeko erabilitako langile-baliabide berberak.
- Telefono bidezko arretarako gutxieneko ordutegia:
  - Goizez, 08:00etatik 14:00etara.
  - Arratsaldez, 16:00etatik 18:00etara.
  - Uztailaren 1etik abuztuaren 31ra, 08:00etatik 15:00etara.

## **3.- BEHAR DIREN GIZA BALIABIDEAK**

- Analista funtzionala: diseinu-jarduera behar duten edo egungo diseinuari eragiten dioten zereginetarako.
- Analista teknikoak eta programatzaileak: programazio- eta zuzenketa-zereginetarako.

## **4.- SEKRETU PROFESIONALA ETA KONFIDENTZIALTASUNA**

Enpresa adjudikaziodunak behar diren neurriak hartuko ditu kontratua gauzatzearen ondorioz sortzen den informazioaren konfidentzialtasuna gordetzeko, enpresa adjudikazioduneko langileak informazio horretara sar daitezkeen kasuetan. Konfidentzialtasuna gordetzeko betebeharrak horrek indarrean

jarraituko du, kontratua iraungi arren, informazio horrek izaera hori galtzen duen arte edo Gipuzkoako Batzar Nagusiek baimena ematen duten arte.

Enpresa esleipendunak eta kontratu honen xede diren lanak zuzenean egiten dituzten pertsonak konfidentziasunez tratatuko dute Gipuzkoako Batzar Nagusiek emandako informazio oro, bai eta kontratua gauzatzean lortutako beste edozein informazio ere. Eskaintza honetan deskribatzen diren zerbitzuen esparruan baino ez da erabiliko informazioa.

Klausula hori betetzen dela bermatzeko, enpresa adjudikaziodunak sekretu-betebeharraren berri emango die etengabe bere langileei, eta enpresa adjudikazioduna izango da bere langileen jarduketak eragin ditzakeen kalte eta galera guztien erantzule.

Enpresak nahitaez baimena eskatu beharko die Batzar Nagusiei Gipuzkoako Batzar Nagusietako langileek prestatutako eta emandako informazio teknikoa erabiltzeko, baldin eta informazio horrek sisteman hobekuntzak ekarri baditu eta enpresaren interesekoa bada softwarea ezarrita duten beste enpresa edo erakunde batzuetan aplikatzea.

Era berean, enpresak konpromisoa hartuko du behar diren neurriak hartzeko Gipuzkoako Batzar Nagusiek emandako edo haien jabetzako informazioa eta edozein motatako materiala behar bezala kontserbatzeko. Isilpean gordetzeko eta konfidentziasunez jarduteko betebeharrak kontratua bete, amaitu eta suntsiarazi ondoren ere behartzen ditu alderdiak, edozein dela ere amaiera horren arrazoia edo garaia.

Kontratu honek bere gain hartutako konfidentziasun-betebeharra betetzen ez bada, sortutako kalte-galeren ordaina erreklamatzeko ahalmena izango da.

## **5.- DATUEN BABESA**

Kontratistak, datuak babesteko araudian xedatutakoaren arabera, kontuan hartuta biltegiaritutako datuen izaera eta dauzkaten arriskuak —arriskuak giza ekintzatik etorri zein ingurune fisiko edo naturaletik etorri—, neurriak hartu behar ditu kontratu honen bidez eskuratzen dituen datu pertsonalen segurtasuna bermatzeko, datu horiek aldatzea, galtzea, tratatzea edo baimenik gabe eskuratzea saihesteko.

Informazio-sistema batek datu pertsonalak erabiltzen dituenean, Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta hura garatzeko arauetan xedatutakoa aplikatuko zaio, hargatik eragotzi gabe Administrazio Elektronikoen esparruan Segurtasun Eskema Nazionala arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuan eta UNE-EN ISO/IEC 27001:2013 arauan ezarritako betekizunak.

Informazio-sistema guztiak datu pertsonalak babesteko araudiak eskatzen dituen segurtasun-mailetara egokituko dira.

Donostia, 2023ko abenduaren 1a