

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 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 laguntza funtzionaleko zerbitzuak kontratatzea eta BiscayTIK proiektuko moduluak konfiguratzeko.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Esleipenduna gai izan beharko da erakunde kontratatzaileari aholkularitza tekniko integrala eskaintzeko, eta, berehala, kontratuaren eskura jarri beharko ditu Biscaytiken AurreTIK soluzioaren mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta moldagarri zerbitzuarekin lotutako alor guztietako aholkularitza teknikoan espezialistak.

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 Prestazioaren deskribapen orokorra.

Udal Administrazio Kudeatzailea (UAK) Tokiko Administrazioaren barne kudeaketarako erabiltzen den tresna informatikoa da, Izapidetza telematikora pasatzeko oinarria. Udal Administrazio Kudeatzailea eskaintzen die. Honako hauek dira **Udal Kudeatzaileak** barne hartzen dituen **udal sailak**:

- Sarrera eta Irteera Erregistroa
- Biztanleen Errolda
- Espedienteen kudeaketa
- Eskaneatzea
- Kontabilitatea
- Aurrekontuak
- Ondarea eta Inbentarioa
- Zergen Kudeaketa eta Diru-Bilketa
- Giza Baliabideak
- Nominak
- Gizarte Zerbitzuak
- Egoitza elektronikoa
- Faktura elektronikoa
- Udala Zabaltzen
- Ordezkaritzaren kudeaketa
- Sinadura-euskarria
- ...

Moduluak erabat integratuta daudenez, kudeaketa eraginkorra gauzatzeko aukera eskaintzen dute. Horrela, ez dago sistemaren zati batean soilik existitzen diren daturik, behar ez diren erredundantziak sahisten dira, eta informazioa ez da ulergaitz bihurtzen.

2.2 Eragindako moduluen deskribapena

2.2.1 Zerga Kudeaketa Modulua

Zergak, Tasak eta Prezio Publikoak gero likidatzeko behar diren zergapeko egitateen gaineko oinarritzko 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, aurretiazko zorpidetzarik gabe, diru-sarrera zuzenen eta likidazio osagarrien kudeaketa.
- Salbuespenak eta hobariak, zergapeko egitatearen arabera definitzea ahalbideratuz.
- Banku- helbideratzeak, zergadunak eta zergapeko kontzeptuak ordaindutako egitatearen arabera esleitzea ahalbideratuz.

- Errekurtsoen kudeaketa, Bizkairako araututako administrazio eta zerga prozedura arautzen duen araudiaren arabera.
- Jakinarazpenak eta aldizkarirako bidalketak kudeatzea.
- Historikoen mantenua.
- Igorpenak sortzea.
- Borondatezko Diru-bilketa kargatzearen jaulkipena.
- Zerga egoeraren txosten zehatzak.
- Trakzio Mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga.

Aplikazioak trakzio mekanikoko ibilgailuen zentsua zergapeko egitate eta subjektuaren oinarritzko eremuetatik kontsultatzea ahalbideratzen du.

Ibilgailuekin honako eragiketak egitea ahalbideratzen du: matrikulazio altak likidatzea, aurtengo edo aurreko ekitaldiak likidatu, kobrantza-agiriaren kopia bat inprimatzea, alta berriak, behin betiko bajak edo etxebizitza aldaketak bezalako trafikoko mugimendu simulazioak egitea erroreak konpontzeko edo zentsua hobetzeko.

Programak Probintziako Trafikoko Buruzagitzarekin harremanetan jartzea, zentsuan matrikulazio alta berriak kargatzeko fitxategi elektronikoen bidez.

Aplikazioak ordaindu gabekoen kudeaketa ahalbidetzen du, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren ATMV zerbitzariaren bitartez.

- Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga.

Programak altak ematea, mugimenduak ezabatzea, aldaketak, mugimendua aldatzea, likidazio kopiak inprimatzea eta Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren likidazioen urteko zentsuaren zerrenda mota guztiak jaulkitzea ahalbideratzen du.

- Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga – Katastro Kudeaketa.

Moduluak hiri eta landa OHZ kudeatzea ahalbideratzen du, Katastrorako Zuzendaritza Nagusiak (KZN) proposatutako kudeaketarako eskumen lau mailak kontuan hartuz. Honako hauek dira funtzionalitateak:

- Hiri eta Landa Erroldak kargatzea.
- Jabetza aldakuntzen tratamenduak 901 (Hiritarra) eta 903 (Landatarra) dokumentuen bidez.
- Katastro Izena emate Tasaren ordainketaren tratamendua eta KZN-ra bidaltzea ERRALD-KZNaren bidez.
- KZN-ra Erroldan sortutako aldaketen zintak bidaltzea automatikoki, aldaketa guztiak Eragiketa Eguneroko batean pilatzeari esker.
- Mugimendu guztien isla.
- Diru-bilketarekin esteka izatea Hiri eta Landa zorrak lortzeko eta gero jarraitzeko.

- Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren Zentsu Kudeaketa.

Zergaren zentsu kudeaketa, indarrean dagoen legeak espezifikatutakoaren eta zehazki adierazten duen arabera:

- Zerga Administrazioako Estatuko Agentziak E.I.Z.-en matrikulei buruz emandako informazioa tratatu eta kargatu

- Historikoak jaulkitzea alta, baja eta aldaketekin.
- Jarduera berrien alta.
- Jardunari uzteagatiko baja.
- Aitorpen osagarriak.
- Zentsu datuen aldaketa.
- 833 eta 965 taldeen elementuen aldaketa.
- Udalerrian bikoiztasunagatiko baja.
- Udalerrian ezezagunak izateagatiko baja.

Zentsu modulutik egindako mugimendu guztiak kontsultatu daitezke eta zergadun batek ordaindu behar duen zerga zorraren zenbatekoaren simulazioa egin daiteke, horri buruzko txosten bat jaulkiz.

- Trafiko zigorrak.

Modulu honek trafiko isunen kudeaketa zikloko funtzionalitate espezifiko hauek ditu:

- Salaketa buletinak grabatu eskuz eta automatikoki.
- Likidazioak sortu.
- Zorra kalkulatu isunaren egoeraren arabera.
- Epeen eta preskripzioen kontrola.
- Jakinarazpen emaitzen grabazio masiboa.
- Isunen egoeren osteratze lagapena.
- Trafiko-isunen eta TAO isunen fitxategien kudeaketa.

- Ikuskarpenen kudeaketa.

Zerga-ikuskaritzaren prozeduraren kudeaketa, Bizkaiko zergari buruzko foru araudian.

- Zehapenen kudeaketa.

Ikuskaritzako administrazio eta zerga-prozeduratik erator daitezkeen zerga-isunak kudeatu eta tramitatzea, jakinarazten diren unetik hasi eta isun irmo bihurtzen diren arte.

Zerga-isunen kudeaketa eta tramitazioa administrazio eta zerga-arloko espediente zigortzailea sortzean datza; modu horretan, une oro jakin ahal izango da zerga-isuna zein egoeratan dagoen.

- Kontagailuak.

Kontagailuen kudeaketa: kontagailuen irakurketak barne hartzen dituzten irakurketa-aldien erregistroa eta administrazioa.

URaren kudeaketa: uraren kanonaren kontzeptupean jasotako kopuruen aitortzea, Uraren Euskal Agentziari aurkezteko.

- Kontribuzio berezien kudeaketa.
- Txostenak eta kontsultak.
- Konfigurazio parametroak.
- Kontabilitatearekin eta beste moduluekin integrazioa.

2.2.2 Diru Bilketa Modulua

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

- Kanpaina desberdinen agiriak sortu.
- Ordainagiriekin zenbait ekintza egiteko aukera: eskuzko kobrantzak eta partzialak, itzulketak, baliogabetzeak, geldiarazpenak...
- Helbideratutako kobrantzak eta itzulketak. Bankuetarako igorpenak sortzea helbideratutako agiriekin (SEPA; fitxategi lauaren formatua eta XML) eta itzultako edo errefusatutako agirien informazioa duten igorpenak 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.
- Sarrerren figura desberdinek egindako diru-sarrereri buruzko eguneroko informazioa ematea.
- Zatikapen eta atzerapenak. Diru-bilketa Araudi Orokorrek ematen dituen aginduen jarraipena, atzeratzea eta zatitzea ahalbideratuz.
- Diru-bilketa kontuen kudeaketa eta sorketa aurrerapen zerrenda (data bateko diru-bilketa kontuak) Udaltzak onar ditzan.
- Borondatezko aldian kobratu ez diren ordainagiriak Derrigorrezko aldira pasatzea.
 - Ordainagiriak BFari eskualdatzeari buruzko fitxategia sortzeko aukera: kargako eta bajako fitxategiak sortzeko aukera, akatsen kudeaketa, eta kobrantzei eta bajei buruz jasotako fitxategien karga. Aplikazioak egoera exekutiboan dauden ordainagiriak itzultzeko eta baliogabetzeko aukera ematen du.
 - Ordainagiriak diru-bilketa exekutiboko modulura eskualdatzeko aukera, ordainagiriak aplikaziotik bertatik kudeatzeko.
- Txostenak eta kontsultak.
- Konfigurazio parametroak.
- Kontabilitatearekin eta beste moduluekin integrazioa.

2.2.3 Derrigorrezko Diru Bilketa Modulua

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

- Hirugarrenen diru-bilketa exekutiboko espedienteak kudeatzea, zorrak kudeatzeko.
- Kontura egindako kobrantza eta ordainketen kontrola eta kudeaketa.
- Kobraezineko kudeaketa.
- Premiamendu prozeduren kudeaketa.
- Jakinarazpen eta Aldizkiri Ofizialaren kudeaketa.
- Posta ziurtatuaren hartu izanaren agirien kudeaketa.
- Bahitura-probidentzien kudeaketa.

- Zerga zorren atzerapen interesen kalkulua eta likidazioa.
- Kostuen kudeaketa.
- Baja eta baja aurrekoen kudeaketa.
- Zatikapen eta atzerapenen kudeaketa.
- Beste eragiketa batuzk: espedienteen arteko loturak egitea, jakinarazpenak, txantiloak sortzea eta abar.
- Maila exekutiboko ordainagiriaren fase-aldaetako ekintza guztiak egiteko jokaerak.
- Bahitura aginduak egin eta bideratu:
 - Kontu eta banku-gordailuena.
 - Soldata eta pentsioena.
 - Zerga itzulketena.
 - Ondare higiezinena.
 - Beste ondasun batzuk.
- Txostenak eta kontsultak.
- Konfigurazio parametroak.
- Kontabilitatearekin eta beste moduluekin integrazioa.

2.2.4 Udal Atariak eta Egoitza Elektronikoa Modulua

Udala atariak

Udal edo mankomunitate bakoitzaren webgunea SharePoint 2016ren argitaratze-gune hizkuntza anitza da.

Gune bakoitzak berezko diseinua dauka, eta moldatu egin daiteke, CSSen paketizazioa, masterpage eta page layout delakoen bitartez.

Era berean, egiturari dagokionez, gune guztiak mailakatu daitezke, edukien kudeaketaren bitartez. Horrez gain, elebidunak dira, eta prestatuta daude responsive design-erako.

Atarietan hainbat atal daude, adibidez: ediktuen oholak, ekitaldiak eta albisteak, eta abar. Edukien kudeaketa sinple baten bitartez, erakunde bakoitza erabat autonomoa da plataformako argazki eta bideo galeria guztiak sortu eta aldatzeko, bai eta egoki deritzon eduki, atal eta bestelakoak sortu eta aldatzeko ere.

On-line tramitazioa - Egoitza elektronikoa

Udal atariekin atal bat dute egoitza elektronikora sartzeko, eta, horren bitartez, online tramitazioa egiten da.

Egoitza elektronikotik, udal-tramiteak egin, eta egindako eskaeren egoera kontsultatu ahal izango dute herritarrek. Egoitz elektronikoa https protokolo ziuraren menpe gordetzen da, eta eskatutako funtzionalitate guztiak betetzen du; ordu ofiziala, beharrezko tramiteak, identifikazio ziurra, etab.

Egoitzan, identifikazioa GILTZ@ irtenbidearen bitartez egiten da, eta identifikazio-mailak kudeatzen ditu. Era berean, irtenbide berberarekin, aurkeztu beharreko dokumentuak eta izapidea bera sinatu daitezke.

Udalik

UDALIK Udal Egoitza Elektronikokoaren izapideen informazioa kudeatzeko tresna da. Horren bidez, prozedura bakoitzerako aurkeztu den informazioa konfiguratu da, helburuari, harekin lotutako epeei, erlazioatutako dokumentazioari edo lotutako legeko informazioari dagokienez, besteak beste.

Behin prozedurak definituta, tresna horrek aukera ematen du horiek egoitza elektronikoan argitaratzeko eta, aldi berean, udal-izapideen eskuliburua automatikoki sortzeko, zeina herritarren eskura ere jartzen baita.

Bilketa sistema

SharePoint 2016 aplikazioaren talde-gunea da Document Management System. Erakundearen tramitazioari lotutako dokumentazioa gordetzen du, eta plataformatik kontsultatzen da.

Plataforman parte hartzen duen dokumentu edo espediente oro DMSn ostatatzen da, eta interoperagarritasunaren eskema nazionala betetzen dela bermatzen.

Turismo eta merkataritza plataforma

Turismo eta merkataritza plataforma web atari bat da, SharePoint 2013ren webgune eleanitza, herriko turismoa eta merkataritza sustatzera zuzendua. Bertan, jarduerak, informazio erabilgarria, ostatuak, jatetxeak, tabernak, mapa interaktiboak, ibilbideak eta abar agertzen dira. Zerbitzu honek zazpi eremu ditu; horietan, hainbat gai agertzen dira: udalerriaren historiari buruzko informazioa, bisita edo esperientzia proposamenak, ekitaldien agenda eta leku bereziak, gastronomia, erosketak eta ostatuak. Era berean, mapa turistikoa bat dago; udalerriari buruzko gida bat eta plano bat jaitz daitezke bertatik.

2.2.5 Udala Zabaltzen Modulua

Udala Zabaltzen da BiscayTIKek tokiko administrazioei elkarri eragiteko eskaintzen dien plataforma.

Gaur egun, atal hauek ditu plataformak:

- Gardentasunaren modulua: Webgunearen atal honi esker, udalaren gardentasunaren adierazleak argitara daitezke. Horrela, haiei metadatuak lotu ahal zaizkie, hala nola egoera, eguneratzeen data eta abar. Horrez gain, abisu eta alerta sistemak ere barne hartzen ditu.
- Inkesten modulua: Webgunearen atal honen helburua da tokiko administrazioei tresnak ematea, herritarrek zenbait gairi buruz duten iritzia jakin dezaten. Sarbide-mailak konfigura daitezke, erabilera-politikak udalerriko antolatu eta abar.
- Topaketa birtualen modulua: Topaketa Birtualak Gobernu Irekiaren plataformako atal bat da, eta horren bidez, herritarrek elkarriketa bat izan dezakete udaleko ordezkariekin, denbora errealean eta idatziz. Herritarren eta ordezkarien arteko kanal irekia da, benetako elkarriketa ezar dadin.
- Kalezaindu modulua: Atal honek udalerriaren gertatutako gorabeherak jakinarazten ditu, modu errazean. Horrela, herritarrek denbora errealean izaten dute horien berri.
- Abisuen modulua: Hertsiki lotuta dago app moduluarekin. Abisuen funtzionalitate honen bidez, premiazko mezuak bidal daitezke gailu mugikorretara, jatorria eta helmuga bereiziz.
- Irudiz modulua: Proiektuari atxikitako udalerriaren turismoa sustatzeko da, postal ilustratuak bidaliz eta partekatuz.
- Aurretik modulua: Edukierak kontrolatzeko kanpoko aplikazioekin (Aurretik), hondartzekin (BFA) edo herritarrei zerbitzu horien erabilerrari buruzko datuak aurkeztea ahalbidetzen duten beste batzuekin komunikazioak erabiliz.
- Kudeaketa modulua: Gobernu irekiko atal guztiak kudea daitezke honen bidez, edukiak, funtzionalitateak, erabiltzaileak, segurtasun-politikak eta abar.
- App modulua: Telefono mugikorrerako aplikazioa da, eta Udala Zabaltzen-en beste moduluen funtzionalitateak eta udalerriko berriak barne hartzen ditu. Gailu mugikorraren ezaugarriak ere baditu, hala nola geolokalizazioa, kamera integratuta eta abar.
- Web modulua: Udala Zabaltzen-i buruzko informazioa aurkezteko web ataria. Modulu hau gainerakoekin lotuta dago, funtzionalitate bakoitzaren aurkezpen publikoari dagokionez.

- Adierazle modulua: Zerbitzuaren adierazle adierazgarrienen jarraipena egiteko aukera ematen du.
- Beste modulu batzuk, integrazioak eta elkarreragingarritasuna

2.2.6 Aurretik Modulua

AURRETIK udal-instalazioetako edukierak kontrolatzeko konponbidea da. Konponbideak honako modulu hauek hartzen ditu barne:

Instalazioko sarrerak eta irteerak kontrolatzeko modulua

Biscaytik Fundazioak udalen eskura jarri ditu udal-esparruetako edukierak automatikoki kontrolatzeko tresnak. AURRETIK bitartez, automatikoki kontrolatu daitezke udal-esparruen edo -instalazioen sarrerak eta irteerak; hau da, espazio horretan dagoen pertsonen kopurua eta, instalazioen edukieraren arabera, okupazio-maila. Modulu honetarako beharrezkoa den ekipoak ezagutze automatikoko software eta kamerak hartu ditzake barne; bestela, erakundeak esparruaren sarreran/irteeran xede berbererako jarritako ekipo alternatiboa (tornuak, etab.) erabiliko da, kontrol automatikoko sistemarekin bateragarria izan beharko dena.

Udal-esparru bateko sarreren/irteeren kontrola honako alderdi hauetan oinarritzen da:

- Sarrerak eta irteerak fisikoki kontrolatzeko bitartekoak jartzea.
- Sarrerak eta irteerak logikoki kontrolatzeko bitartekoak jartzea.
- Administrazioa gisa aritzea kudeaketa-lanetan, kontrol automatikoko datuak berrikusi, kontrolatu eta zuzentzeko.

Instalazioko giza kontrolerako modulua

Biscaytik Fundazioak udalak edo tokiko erakundeek arduradun izendatu duten pertsonen eskura jarriko ditu edukieren giza kontrolerako aplikazioak, zeinak ordenagailu edo mugikorretatik erabiltzen baitira. AURRETIK programaren bitartez, udal-espazioetako arduradunek pertsonen edo pertsona-taldearen kopurua kontrolatu dezakete, instalazio bakoitzak edukiera kontrolatzeko hautatzen duen ereduaren arabera. Aipatutako funtzionaltasuna espazioetako monitoreei, instalazioetako sorosleei eta erabileren arduradunei zuzenduta dago.

Udal-instalazio bateko giza kontrola honako alderdi hauetan oinarritzen da:

- Sarreren eta irteeren kopurua kontrolatzeko aukera.
- Une zehatz batean guztizko okupazio-kopurua kontrolatu edo eguneratzeko aukera.
- Edukiera-kontrolari dagokionez instalazio bat ireki edo ixteko aukera.
- Instalazio bateko edukiera webgunearen bidez kudeatzea.
- Instalazio bateko edukiera mugikorretarako aplikazioaren bidez kudeatzea, bai Android, bai iOS sistemak erabilia.

Webgunearen nahiz mugikorretarako aplikazioaren bidez egiten den kudeaketak kudeaketa-funtzionaltasun berbera eskaini behar du. Horrez agin, Android eta iOS sistemarako aplikazioen garapenek ahalik eta antza gehien izango dute, betiere aintzat hartuta sistemen berezko desberdintasun saihestezinak eta berezitasunak.

Instalazioen kudeaketa administratiborako modulua

AURRETIK bitartez, instalazioak kudeatu daitezke, instalazio bakoitzaren konfigurazioari buruzko informazioa esleitu, daiteke, eta instalazio bakoitzerako erabiltzaileak sortu eta baimenak esleitu daitezke. Udal-espazioen arduradunek instalazio bakoitzaren konfigurazioa kudeatu dezakete; halaber, tresna baten bitartez gehieneko edukierak, eta ertain edo altutzat jotzen diren portzentaje-mailak zehaztu daitezke, bai eta instalazio baten giza kontrola egin ahalko duten erabiltzaileak sortu eta instalazioak irekitzeko zein ixteko ordutegiak, deskribapena

eta izenak jaso ere. Funtzionaltasun hori AURRETIK sistema administratzaile gisa kudeatzen duten arduradunei zuzenduta dago.

Administratzaileen kontrola honako alderdi hauetan oinarritzen da:

- Instalazio berria sortu edo ezabatzeak aukera.
- Sarreraren nahiz irteeraren kopurua kontrolatzeko aukera, modulu automatikoen eta eskuzkoen bidez egiten den bezalaxe.
- Instalazio bakoitzaren informazioa kudeatzeko aukera: deskribapena, edukiera, etab.
- Irekitzeko eta ixteko ordutegiak ezartzeko aukera, aintzat hartuta egunean irekitzeko eta ixteko hainbat tarte izan ditzaketela.
- Instalazio bakoitzerako deskribapen-argazki bat ezartzeko aukera.
- Instalazioen erabilera-datuak emateko aukera, erabilera-estatistikak egin ahal izateko. Instalazioetako bisita-kopurua eta batez besteko edukiera eguneko edo orduko erabili ahal izango dira.
- Plataforma monitorizatzeko aukera, funtzionamendu egokia egiaztatzeko, akatsak detektatzeko eta horien berri emateko eta gorabeheren historiala emateko.

Datu-zerbitzua

AURRETIK sistemaren bidez, okupazioari buruzko informazioa eskaintzen da denbora errealean, eta Biscaytik sistemak xede horretarako gaitzen dituen kanalen bitartez helarazten da ondoren, hala nola udal-webguneen eta mugikorretarako aplikazioen bidez. Datu-zerbitzuaren bidez, integrazioa ahalbidetuko da beharrezkoak diren Biscaytik sistemako beste modulu eta zerbitzuekin.

Modulu funtzional horiek aplikazio informatiko batek edo batzuek osatu dezakete, modulu funtzionalaren barruko beharrian zehatzei erantzuteko xedez.

2.2.7 Aginte-Taula motak modulua

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

- **ERAKUNDE motako aginte-aulak (aurrerantzean EAT).** Aginte-aula honek toki-erakundearen zuzendaritza-eremuko erabiltzaileei aukera ematen die euren udal-kudeaketako modulu garrantzitsuenen (aurrerantzean KPI) errendimenduko funtsezko metrikien eta adierazleen egoeraren eta bilakaeraren ikuspegi osoa izateko. Adi berean, hasierako aurreikuspenak betetzen ez dituzten adierazleak xehetasunez aztertzeak 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-sarreraren (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. moduluetakoa adierazle giltzarri gisa

Hurrengo taulan talde bakoitzak dituen modulu funtzionalak jasotzen dira:

TALDEKATZE FUNTZIONALAK	UDAL-MODULU FUNTZIONALAK
UDAL INFORMAZIOA	ERROLDA ETA KALETEGIA
	HIRUGARRENAK
	GGBB ETA NOMINAK
KUDEAKETA EKONOMIKOA	KONTABILITATEA
	FAKTURA
	ZERGEN KUDEAKETA
	ZERGA-BILKETA BORONDATEZKOA/BETEARAZPEN-BIDETOKA
KUDEAKETA OPERATIBOA	ESPEDIENTEAK
	SARREREN ETA IRTEEREN ERREGISTROA
	SIR (Erregistroen arteko konexioa)
	REA (Ahalduzkoak)
	JAKINARAZPEN ELEKTRONIKOAK
	SINADURA ELEKTRONIKOA
	ARQD (artxibo elektronikoa)
	DEKRETUEN/ZIURTAGIRIEN LIBURUA
	ELKARRERAGINGARRITASUNA
	GIZARTE EKINTZA
	ESKANEOK (Agirien digitalizazioa)
HERRITARREN JARDUERA	UDALIK (Izapideen gidaliburua)
	ATARIK EGOITZAK
	IDENTIFIKAZIOA ETA HERRITARREN SINADURA
	POSTA @BIZKAIEU
	UDALAZABALTZEN (Gobernu irekia eta gardentasuna)
	AURRETIK (Aforoen kontrola)

- **BISCAYTIK motako aginte-eta (aurrerantzean BAT)** aukera ematen die BiscayTIK-en zuzendaritza-eremuko erabiltzaileei proiektuari atxikitako erakundeetan ezarritako udal-kudeaketako modulu garrantzitsuen metrikak eta KPIen egoera eta bilakaera kontsultatzeko. Era berean, AT honek erabiltzaile horien esku jartzen ditu BiscayTIK-en 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 BiscayTIK-en 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 KONTRATATUTAKO ARABERA INPAKTUA MODULUEN	UDAL INFORMAZIOA
	KUDEAKETA EKONOMIKOA
	KUDEAKETA OPERATIBOA
	HERRITARREN JARDUERA

2.2.8 Beste modulu batzuk

BiscayTIK proiektuko beste modulu batzuetan zerbitzu funtzionala eta konfigurazio- eta egokitzapen-zerbitzua eman ahal izango da.

2.3 Eskatutako gutxieneko zehazpen funtzionalak eta teknikok

Hornitzaileak zerbitzuari esleitutako taldeak funtzio hauek izango ditu:

- **Zerbitzu-kudeaketarekin zerikusia duten zereginak:**
 - Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa
 - Zerbitzuaren etengabeko kontrola ahalbidetzen duten zehaztutako egoera-txostenak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, esfortzu erabilia, esfortzu metatua, egiteko dagoen esfortzua, eta abar jasota dauzkatela.
 - Zuzeneko harremana BiscayTIK Fundazioarekin, aurrera eraman beharreko eginkizunak kudeatzeko.
 - Bilera-aktak egitea.
- **Laguntza funtzionalarekin lotutako zereginak:**
 - Maila desberdinetan bilerak egitea eta bileren aktak egiteak, e.a.
 - Harreman zuzena udalekin eta “Insitu” agenteekin.
 - Txosten parametrizatuak eta pertsonalizatuak egitea.
 - Zerbitzuaren xede diren moduluekin lotutako betekizunak eta analisia:

- Dokumentu funtzionalak analizatu eta egin.
 - Funtzionalen balorazio eta balioztatzea.
 - Erabil daitezkeen dokumentazioaren analisia eta datu hartzearekin lotutako dokumentazioa sortzea.
 - Modulua behar bezala funtzionatu dadin proba planen diseinua, dokumentazioa eta exekuzioa.
 - Multzo probetan parte hartzea.
 - Moduluak gainbegiratzea honako xedearekin:
 - Dauden hiru mantenu motak (zuzentzaile, moldatzaile eta ebolutiboa) kontuan hartuta, kalitate maila bermatzea.
 - Garapen berriak detekzioa: zerrendak, txostenak, aplikazioak sortzen dituen fitxategietako aldaketak, e.a.
 - Moduluak udal berrietan abiarazteko laguntza:
 - Beharrezko parametrizazioak eta konfigurazioak: proiektuaren moduluekin eta elkarrekintzan diharduen beste modulu batzuekin lotutako datuak sartzea.
 - Parametrizazioa behar bezala egin denaren segurtasuna eta erantzukizuna.
 - Dauden hiru mantenu motei (zuzentzaile, moldatzaile eta ebolutiboa) dagozkien arabera erantzukizuna, udal berriak martxan jartzerakoan.
 - Proiektuari atxikita dauden udalen laguntza tekniko/funtzionala:
 - Gertatu daitezkeen intzidentziak analizatu.
 - Behar diren lana egin moduluak abiarazteko udal berrietan, puntu honetan kontuan hartuko dira udalak behar bezala funtzionatzeko behar duen ezinbesteko datuen moldaketa egitea (datu migrazioak, historikoen zamaketa, kalkulu prozeduren moldaketa, e.a.).
 - Intzidentzien txostenak, sailkapena eta intzidentziei lehentasuna ematea.
 - Funtzionaltasun berrien eta bere intzidentzien kudeaketa, BiscayTIK Fundazioan ezarritako ADITUZ aplikazioarekin.
 - Garapenetik jakinarazitako gorabeheren probak.
 - Udalek jakinarazitako gorabeheren ebazpena.
 - Fitxategien eta txantiloien erabilera.
 - Hobekuntzarako proposamenak.
 - Lege-aholkularitza.
 - Lehiaketa honi dagokion xedea dela eta, erabiltzaileei erabiliko diren aplikazioen inguruko prestakuntza ematea.
 - BiscayTIK zuzendaritzari eman eta Fundazioaren arabera honako lehiaketaren moduluekin lotutako beste betebeharrak batzuk.
 - Erabiltzaileen laguntzarekin lotutako beste batzuk.
- **Konfigurazioarekin eta egokitzapenarekin lotutako zereginak:** zerbitzuaren irismena konfiguratzeke zereginak BiscayTIK proiektuko moduluetan egingo dira: Erregistroa, Errolda, Espedienteak, Zerga-kudeaketa, Borondatezko eta Nahitaezko Diru-bilketa, Gizarte Zerbitzuak, Udalik, Egoitza elektronikoa, Udala Zabaltzen, Faktura elektronikoa, Ordezkaritza, etab. Hauek izango dira egin beharreko zeregin nagusiak:

- BiscayTIK proiektuko moduluetakoa konfigurazioekin lotutako toki-erakundeen kasuei arreta ematea.
- Txantiloia konfiguratzeko: laster-markak gehitzea, diseinua doitzeko, testuak aldatzea, etab.
- BiscayTIK proiektuko moduluen konfigurazio-parametroak aldatzea:
- Sarrera-kontzeptuak aldatzea: tasa, hobariak eta koefizienteak aldatzea.
- Entitate, modulu edo pilotu berrien hedapenekin lotutako beharrezko konfigurazioak.
- Sinadura-fluxuen aldaketak.
- Egoitzako izapideak argitaratzea eta argitaratzea
- Dokumentazioa eguneratzea, eskatutako formatuan.
- Aldizkako egiaztatze-lanak, KPlak eta datu-bilketa egiaztatzea eta egitea
- Datuak kargatzea, aldatzea edo ezabatzea.
- Produktuaren bertsioa migratzeko zereginetan laguntzea: Reports SSRS,...
- Informazioa biltzea, txostenak sortzeko edo informazioa aztertzeko.
- Baimenen kudeaketa
- Datuak kargatzea
- Konfigurazioarekin eta egokitzapenarekin lotutako beste zeregin batzuk.

Kontratu honen xede diren moduluarekin lotutako honako funtzionalitateekin eskatutako gutxienezko esperientzia eta ezaguera:

Zerbitzuak ondoren identifikatutako gutxienezko esperientzia eta ezagutza egiaztatu beharko du, eta, horretarako, kontratazioaren oinarritzko baldintzen pleguko 4. **Eranskina** bete beharko da.

- Zerga Kudeaketa
 - Udaletan dauden sarrera-kontzeptuaren ezagutza.
 - Sarrera-kontzeptuaren eta taldekatzearen parametrizazioa.
 - Errolden kudeaketa:
 - Igorpena.
 - Likidazioa.
 - Jakinarazpena.
 - e.a.
 - Autolikidazioak / Aurretiazko zorpidetzarik gabe.
 - Diru-sarrera zuzenak.
 - Likidazio osagarriak.
 - Jakinarazpenen kudeaketa.
 - Buletinen kudeaketa.
 - TMIZ kudeaketa:
 - DGT fitxategien kudeaketa.
 - Ordainindugabekoen kudeaketa (ATMV).

- Igorpena.
 - Likidazioa.
 - e.a.
 - Trafiko zigorren kudeaketa:
 - Trafikoko zehapenen fitxategien kudeaketa.
 - TESTRA.
 - DEV kudeaketa.
 - OHZ kudeaketa:
 - Igorpenen kudeaketa.
 - Likidazioen kudeaketa.
 - Fitxategi kudeaketa.
 - e.a.
 - Ekonomia jardueren gaineko zerga:
 - Igorpenen kudeaketa.
 - Likidazioen kudeaketa.
 - Fitxategi kudeaketa.
 - e.a.
 - Gain balioen kudeaketa (LUEBHZ).
 - Errekurtsoen kudeaketa.
 - Ikuskapenen kudeaketa.
 - Zehapenen kudeaketa.
 - Kontagailuen kudeaketa:
 - Irakurketa-aldiak.
 - URA kudeaketa.
 - Kontribuzio bereziak.
 - Kontratazio eta zerga espedienteak.
 - Txostenak eta kontsultak.
 - Konfigurazio parametroak.
 - Kontabilitatearekin eta beste moduluekin integrazioa.
- Borondatezko Diru-bilketa
 - Ordainagiri eskuzko kobranta.
 - Ordainagiri Kobranta partziala.
 - Ordainagiri itzulketen kudeaketa.
 - Ordainagiri deuseztapenen kudeaketa.
 - Ordainagiri atzerapenen kudeaketa.
 - Ordainagiri zatikapenen kudeaketa.
 - Ordainagiriak geldiarazi eta berriro abian jartzea.
 - Kobranta bikoitzak.

- Banku itzulketak.
- Banku igorpenen kudeaketa.
- Banku fitxategien kudeaketa.
- Ordainarazpeneko fitxategiak BFari bidaltzea eta jasotzea.
- Txostenak eta kontsultak.
- Konfigurazio parametroak.
- Kontabilitatearekin eta beste moduluekin integrazioa.
- Derrigorrezko diru-bilketa
 - Ordainagiriaren kudeaketa:
 - Kobrantza.
 - Preskripzio haustura.
 - Aktibazioa / geldiaraztea.
 - Birgaitzea.
 - Aurre-baja.
 - Baja.
 - e.a.
 - Zatikapen eta atzerapenen kudeaketa.
 - Bajen kudeaketa.
 - Espedienteen kudeaketa.
 - Jokaerak.
 - Jakinarazpenen kudeaketa.
 - Kostu kudeaketa.
 - Bankuko bahiturak:
 - Informazio eskaera.
 - Eskatutako informazio jasotzea.
 - Bahitura betearazteko agindua.
 - Atxikipenen emaitzaren komunikazioa.
 - Atxikipenak kentzeko aginduak.
 - Atxikipenen amaierako emaitza.
 - Soldaten eta pentsioen bahiturak:
 - Informazio eskaera.
 - Eskaeren fitxategiak jasotzea.
 - Zerga itzulketen bahiturak:
 - Zerga itzulketen alten fitxategiak bidaltzea.
 - Zerga itzulketen bajen fitxategiak bidaltzea.
 - Alten fitxategiak jasotzea.
 - Bajen fitxategiak jasotzea.
 - Ordainketen fitxategiak jasotzea.

- Txostenak eta kontsultak.
- Konfigurazio parametroak.
- Kontabilitatearekin eta beste moduluekin integrazioa.

Esleipendunak kontratuaren ohiko zerbitzua gauzatzeko beharrezkoak diren langileak izan beharko ditu.

Hala ere, lanak BiscayTIK Fundazioak eskatuta egingo dira, BiscayTIK Fundazioak bestelako kontratuak beste esleipendunekin egiteko aukera kaltetu gabe, baldintza-orriaren xede diren gaiei dagokienez.

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 proposatzen duen jarraipena kontrolatzeko eredu bere proposamen teknikoan deskribatu beharko du ahalik eta zehaztasun.

Fundación BiscayTIK Fundazioak arduradun bat izendatuko du bere garapena gainbegiratzeko eta azken emaitza onartzeko, adjudikazio enpresari behar beste agindu jakinaraziz.

Adjudikazio enpresak arduradun bat izendatuko du Fundación BiscayTIK Fundazioarekiko ardura dela eta. Pertsona honek Fundación BiscayTIK Fundazioak emandako agindu orokorrak jasoko ditu eta bien arteko solaskide izango da erantzukizun honi dagokiola. Bere betebeharrak:

- Egin beharreko lanen planifikazioa, jarraipena eta kontrola, baita bere kalitate maila egiaztapena.
- Eskaerak jaso Fundación BiscayTIK Fundazioaren partetik. Eskaera horiek balioztatu eta planifikatu beharko ditu Fundación BiscayTIK Fundazioarekin bat etorritz.
- Fundación BiscayTIK Fundazioarekin akordioak lortzeko egindako bileren bilera-aktak egitea. Hasieran bilerak astero izango dira, eta bere xedea martxan dauden betebeharren jarraipena egitea, desbiderapenak baita puntu kritikoak eta geldiarazleak ere identifikatzea izango da.

Lantaldeko koordinatzaileak Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatuz gero Fundación BiscayTIK Fundazioaren egoitzan egon behako du bi ordutan, asko jota.

Lanak amaitzean, hornitzaileak onartutako balorazioen arabera fakturatuko ditu lanak. Fundación BiscayTIK Fundazioak egindako lana aztertuko ditu, aurretik onartutakoarekin bat datozen egiaztatzeko eta bere O.E.(ontzat emana) 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 BiscayTIK Fundazioak atzerapenen edo kontraturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

4. BALDINTZA BEREZIAK

Enpresa lizitatzailerak hizkuntza ez-sexista erabili beharko dute aurkezten dituzten proposamenak egin eta aurkezten dituztenean. Era berean, enpresa adjudikatariorak hizkuntza ez-sexista erabili beharko du edozein dokumentutan –idatzi nahiz digitaletan– kontratuak iraun bitartean; horretaz gain, egin beharreko estatistika guztietan, pertsonen buruzko datuak sexuaren arabera bereizi beharko ditu, otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3. artikulua dioenaren arabera. Artikulu horretan Gizonezko eta Emakumezkoen arteko berdintasunean errespetatu beharreko printzipio nagusiak adierazten dira.

4.1 Lantalde eta betekizunak

Esleipendunak beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak jarri beharko ditu, egokitzen dizkieten zerbitzuak modu egokian egiteko.

Esleipendunak mugikortasun geografiko osoa izango du eta Fundación BiscayTIK Fundazioek eskatutako tokietan eman beharko du zerbitzua. Lantalde osoa edo zati bat lekualdatu behar badu, ez du kargu osagarririk kobratuko. Halaber, esleipendunak Fundación BiscayTIK Fundazioak beste enpresa edo erakundeekin adosten dituen bileretara joateko konpromisoa hartzen du.

Zerbitzua emateko beharrezkotzat joko da gutxienez 6 pertsonako lantaldea behar da: 4 pertsona laguntza funtzionalerako eta 2 pertsona konfiguratzeko eta egokitzeko, eta Fundación BiscayTIK Fundazioarekiko koordinazio lanez arduratuko den figura gehigarri bat izatea. Pertsona hori izango da Fundación BiscayTIK Fundazioarekiko arduradun bakarra, dedikazio erabatekoa izan beharrik gabe, eta egin beharreko lanen planifikazioaz, jarraipenaz eta kontrolaz arduratuko da, baita haien kalitate maila egiaztatzeaz ere. Pertsona hori izango da Fundación BiscayTIK Fundazioaren jarraibideak jasoko dituen, ardura horren mintzaide gisa esku hartuz.

Fundación BiscayTIK Fundazioak lantaldeei buruzko ikuskaritzak egiteko eskubidea dauka, gutxienezko taldea lanean ari dela egiaztatzeko, eta hori ez betetzea, zigorrerako motibo izango da.

Kontratuak dirauen bitartean, lantaldearen osaketan egin daitezkeen aldaketek ezin izango dituzte memoria deskribatzailean adierazitako ezaugarriak aldatu. Edonola ere, aldaketa horiek BiscayTIK Fundazioari jakinarazi beharko zaizkio aldez aurretik eta BiscayTIK Fundazioaren berariazko baimena izan beharko du.

Esleipendunak lantaldea etengabe prestatu mantentzeko ardura hartuko du, Fundación BiscayTIK Fundazioak eskaturiko teknologia/funtzionalitate horietan. Prestakuntza horren kostua, enpresa esleipendunak prestakuntza hori jasotzeko jartzen dituen langileen dedikazioa bezala, haren konturakoa izango da.

Enpresa esleipenduneko langileek beharrezko dituzten ekipamendua, baimenak, komunikazioak eta joan-etorriak enpresak berak ordaindu beharko ditu.

Esleipendunak zerbitzua ematen duten langileen kontrola eta ikuskapena gauzatuko du, eta gaixotasun, opor edo hutsegite kasuetan kualifikatutako beste langile batekin ordeztuko du.

Hornitzaileak proposatutako lantaldeak Oinarrizko Baldintza ageriko 16.b ataletan eskatutako baldintzak bete beharko ditu.

4.2 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako:

- Kontsultei erantzuteko zerbitzua eta euskarri tekniko-funtzionala, konfigurazioa eta egokitzapena.

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:

- **Blokeatzailea:** erabiltzailearen lana blokeatzen duten gorabeherak, BiscayTIK Fundazioaren 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, BiscayTIK Fundazioaren irudian inpaktua eragiten duten gorabeherak izateaz gain.
- **Garrantzitsua:** gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren eta BiscayTIK Fundazioaren 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:** BiscayTIK Fundazioaren 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, hobetu ahalko direnak eta zigorak eragingo dituztenak, ondorengo tauletan zehazten dira. Enpresak, zerbitzuan bere gain hartzen duen betetze-mailari dagokion (%) konpromisoa adieraziko du.

4.2.1 Aplikazioen kontsulten eta languntzen arreta

KASUAREN KATALOGAZIO A	LEHEN ERANTZUNAREN DENBORA (Gehienezkoa)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Blokeatzailea	2 ordu	HILERO	>=95%
Kritikoa	4 ordu	HILERO	>=95%
Garrantzizkoa	8 ordu	HILERO	>=95%
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=95%

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

4.3 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 berrikuspina eta prozeduren, jarraibide teknikoek eta jardunbide egokien bilduma, arriskuen azterketa eta definitutako adierazleen ulermena.

2. FASEA: TRANSFERENTZIA

Fase honetan ezagupenen transferentzia egituratua egingo da, berariazko bileren plana eginez eta eginkizunetarako prestakuntza emanez hala behar den kasuetan.

Lehen bi fase hauen burutze-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 eskaintzei.

Honelako koadro bat aurkeztu beharko da:

Kontzeptua	Proposamena	Justifikazioa
1 ETA 2. FASEEN IRAUNPENA	(egunetan)	

3. FASEA: USTIAPENA

Fase honen helburua kontratuko zerbitzuak egikaritu eta kudeatzea eta zerbitzuaren kalitatea bermatzea da. Horretarako, azaldutako jarduerak egingo dira, jarduera horiek neurtuko dira ezarritako metrikaren arabera, zerbitzuaren kalitatea kontrolatuko da eta hobetzeko jardueren proposamenak egingo dira. Fase honetan hasiko dira errendimendu osoz funtzionatzen, horretarako sortutako batzordeak, kalitate planaren arabera informazio emateak eta aplikazioen eboluzio reportingak horien arduradunak direnei

4. FASEA: ITZULPENA

Fase honetan Hornitzaileak Fundación BiscayTIK Fundazioaren eskura jarriko ditu lan dokumentuak, dokumentazio teknikoa eta behar den 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 eta transferentzia) 24 eguneko gehienezko epea jarri denez, Fundación BiscayTIK Fundazioari edo hirugarren bati itzulera fase honetarako ere 24 eguneko epea ezarri da. Hori dela eta, beraz, esleipendunak eskualdatze denboraldi horretan aktiboki lagunduko du.

4.4 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxieneko ordutegia:

Neguko ordutegia (irailaren 1etik ekainaren 30era):

- Astelehenetik ostegunera, 08:00etik 17:30era.
- Ostiraletan, 08:00etatik 14:00etara.

Udako ordutegia (ekainaren 15etik irailaren 15ra) :

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

Salbuespenezko kasuetan, BiscayTIK Fundazioak eskatu ahalko du zerbitzuak aurreko leroaldeetan 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.

4.5 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.*

4.6 Penalizazioak

Baldintza teknikoak betetzen ez badira, berandu betetzen badira edo gaizki betetzen badira, karatulan eta administrazio-klausula zehatzen agirian ezarritako zigorrak ezarriko dira.

4.7 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 hilabete bateko epean.

Bermealdia baliagarria da BiscayTIK Fundazioko pertsonalak lanen betearazpenean edo garapenean aztertu eta berrikusi arren edo frogaketa, balorazio edo emate partzialetan onartu arren.

Enpresa adjudikaziodunaren konpromisoa da bere akatsen edo beste aplikazioen edo kanpoko esku hartzeen ondorioz ez eragindakoen funtzionaltasun ezak konpontzea eta BiscayTIK Fundaziarentzat inolako kargurik eragin gabe egitea.

4.8 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.

4.9 Jabetza intelektual

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.

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

4.10 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 ERANSKINA

KONTRATUETAKO DATUEN BABESARI BURUZKO INFORMAZIOA 2016/679 ERREGELAMENDUA (EB) ETA DATUEN BABESARI ETA ESKUBIDE DIGITALEN BERMEARI BURUZKO 3/2018 DBLO	
Biscaytik Tratamendu-eragile eta harremanetarako	
Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea. Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia	
Tratamenduaren eragilea	
Pertsona kontratista izango da.	
Tratamenduaren arduraduna	
Biscaytik Fundazioaren zerbitzua jasotzen duten toki-erakundeak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.	
Datuen babeserako delegatua	
Tratamenduaren arduradun diren toki-erakunde bakoitzean eginkizun hori betetzen duten pertsonak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.	
Pertsona interesdunaren eskubideak	
Interesatuak/eraginpekoak bere datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubidea du, baita horiek tratatzeko mugak jartzeko edo horren aurka agertzeko ere, eta horretarako:	
Tratamenduaren arduradun diren toki-erakundeen helbideetara, fisikoak eta elektronikoak. Informazio hori eskuragarri dago Biscaytik Fundazioak tratamenduaren arduradun gisa egiten duen jardueran argitaratutako Tratamendu-jardueren Erregistroan.	
Horrez gainera, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzari erreklamazioa jartzeko.	
Tratamenduaren helburua	
Helburua honako modulu hauetan laguntza funtzionala ematea, konfiguratzea eta egokitzea da:Zerga-kudeaketa • Zerga-kudeaketa • Borondatezko diru-bilketaren kudeaketa • Nahitaezko diru-bilketaren kudeaketa • Udala Zabaltzen • Egoitza elektronikoa • Aurretik • Aginte-koadroa • etab.	
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 biltegitratzea	x
Datuak ateratzea (berreskuratzea)	x

Datuak kontsultatzea	x
Datuak lagatzea / zabaltzea	x
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	x
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	x
Datuak suntsitzea	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	
Datuen aldi baterako kopiak egitea	x
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	x
Beste batzuk (zehaztu)	
Tratamenduaren zilegitasuna	
4. DBEOren 28. art. 5. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa. 6. 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	x
Jaioteguna	x
Jaioterria	x
Adina	x
Egoera zibila	x
Helbide elektronikoa	x
Sexua	x
Gizarte Segurantzako zenbakia	
Irudia (argazkiak edo bideoak)	x
Soinuak (audio-grabaketak)	
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instagram profilak, besteak beste)	
Seme-alaba kopurua	x
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)	
Beste batzuk (zehaztu)	
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 aseguruak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste)	x
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	x
Transakzioei buruzko datuak (interesdunak 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)	
65 urtetik gorako pertsonak	x
Egoiliarak	x
Bezeroak	x
Hornitzaileak	x
Atxikitako pertsonak edo kideak	x
Jabeak edo errentariak	x
Ikasleak	x
Legezko ordezkariak	x
Harremanetarako pertsonak	x
Eskatzaileak	x
Onuradunak	x

Langileak	x
Enplegu-eskatzaileak	x
Kargu publikoa duten pertsonak	x
Datuen jatorria	
Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:	
Interesdunak edo beren ordezkariak.	x
Administrazio publikoak (Zehaztu):	x
Erregistro publikoak (Zehaztu):	x
Sektore publikoko beste erakunde batzuk (Zehaztu):	x
Beste batzuk (Zehaztu):	x
Datuen hartzaileak	
Datuak honako hauei lagako zaizkie: Bizkaiko Foru Aldundia	
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, <i>pertsona kontratistak</i> honako hauek egin beharko ditu: Datuak suntsitzea, prestazioa eman ondoren. Suntsitu ostean, <i>pertsona kontratistak</i> suntsitu egin dituela ziurtatu beharko du idatziz eta Biscaytik Fundazioari eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, <i>pertsona kontratistak</i> kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.	
Segurtasun neurri teknikoak 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.	