

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.

Egoera horri aurre egiteko, Biscaytik Fundazioak Bizkaiko **tokiko administrazio guztietako** bazkide teknologiko gisa dihardu, eta **udal-administrazio kudeatzailearen (UAK)** zerbitzua eskaintzen die, zeinak udal edo mankomunitate baten behar informatiko gehienei erantzuten baitie. Horrez gain, Udala Zabaltzen izeneko gobernu irekiko plataforma eskaintzen die, gardentasuna, lankidetzeta eta partaidetzako beharrian berriei aurre egiteko xedez; halaber, arreta berezia ematen zaio gailu mugikorrek sarbidea izateari, tokiko administrazioak eta herritarrak kanal berrietara hurbiltze aldera. Udal-webgunearen nahiz Udala Zabaltzen mugikorretarako aplikazioaren osagarria da AURRETIK; horren bidez, udalek instalazioen okupazio-mailari buruzko informazioa eman diezaiekete denbora errealean herritarrei.

1 XEDEA

Lehiaketa honen helburua Biscaytik proiektuaren AurreTIK soluzioaren mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta egokitzaile kontratatzea da.

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 Konponbidearen deskribapen orokorra

COVID-19 gaitzak eragindako egoera eta urruntze sozialaren beharra direla-eta, AURRETIK sortu zen, Biscaytik Fundazioak ematen dituen konponbideak osatzeko eta udal-espazioen okupazio-mailei buruzko informazioa emateko herritarrei. Informazio hori ezagututa, herritarrek beren helmugetara joango diren erabaki dezakete bideari ekin aurretik, bai eta instalazioetan dauden unean bertan horien gaineko okupazio-mailak ezagutu ere.

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-en 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 ezabatze 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 Ingunure teknologikoa

Jarraian inguru teknologikoari buruzko azalpenak daude:

- Zerbitzaria
 - Microsoft Windows IIS. 10 bertsioa
 - Windows 2019 server Datacenter
- Datu-basea
 - Microsoft SQL Server 2014 Standard SP3
- Programazio-hizkuntza
 - Microsoft Visual Studio 2019 erabili da bai webgunea egiteko, bai zerbitzuak eskaintzeko. ASP.net MVC C# erabiliz garatu dira.
 - Visual Studio Code erabiliz egin den mugikorrerako aplikazioa, HTML, CSS eta Javascript erabiliz, eta apk aplikaziorako Apache Cordova programa erabili da.
- Kamerak/software
 - IP kamera, AXIS M3045-V eredua
 - Irudi-sentsorea: CMOS RGB, 1/3"-ko ekortze progresiboarekin.
 - Lentea: M12, iris finkoa, fokuratze finkoa, 2,8 mm, F2.0; Ikuseremu horizontala: 106°; Ikuseremu bertikala: 59°
 - Argi-sentikortasuna: 0,25 lux, 50 IRE F2.0
 - Obturadore-abiadura: 1/32 500 s, 1/5 s
 - Kamera-angeluaren doikuntza: Horizontala: +/- 177°; Bertikala: +/- 69°; Errotazioa: +/-176°; Edozein norabidetan doitu daiteke eta hormarantz edo sabairantz orientatu.
 - AXIS People Counter kudeaketarako softwarea
- Sarbideen kontrola (ohearekin konbinatuta lan egiten du)
 - Arduino Mega 2560
 - Flash 256kb memoria
 - Sram 8kb
 - EEPROM 4 kb
 - Erlojuaren abiadura 16Mhz
 - ATMEGA2560 prozesadorea
 - Ethernet Shield
 - Ethernet txipa: Wiznet W5100
 - Abiadura Ethernet: 10/100Mbps
 - Konektorea: RJ45
 - MikroSD irakurgailua
- Segurtasuna
 - Enpresa ziurtatzailea: Sectigo RSA Domain Validation Secure Server CA
 - URLa: DNS izena = www.kapacitycloud.com
 - Enkriptatzea = RSA 2048
- Integrazioak: Web zerbitzuak – Instalazio motari eta aforoari buruzko datuak trukatzeko azaldutako metodoak.

2.3 Eskatutako gutxieneko zehaztapen teknikoak

Hornitzaileak zerbitzuari esleitutako taldeak funtzio hauek izango ditu:

- Funtzionalitate berriak eta haiei lotutako gorabeherak kudeatzea, Biscaytik Fundazioan ezarrita dagoen ADITUZ izeneko tresnaren bidez.
- Eginiko estimazioak Biscaytik Fundazioari jakinaraztea, onar edo berrikus ditzan.
- Eskaera bakoitza ezartzeko erabilitako esfortzuaren xehetasuna Biscaytik Fundazioari jakinaraztea, aurreikusitako estimazioarekin alderatuta.
- 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.
- Diseinu funtzionalakoa
- Diseinu teknikoak.
- Datuen eguneratzeak.
- Funtzionalitate berrien garapena.
- Proiektuaren barneko edozein modulu konfiguratzea eta parametrizatzea
- Erroreak zuzentzea, baldin badaude.
- Entitate/erlazio ereduak eguneratzea.
- Probak egin, eta eginiko proben dokumentazioa:
 - Proba unitarioak
 - Integrazio-probak
 - Onarpen-probak:
- Erabiltzaile-eskuliburuak eguneratzea.
- Erabiltzaile-baimenak sortu eta kudeatzea.
- Datu-migrazioak, prozesuaren definizio teknikoak, prozesu hori sortzea, eta abiaraztea.
- Abiarazte-paketeak eta loturiko dokumentazioa sortzea.
- Beste modulu edo sistema batzuekiko integrazio-eskuliburuak sortzea.
- Zalantza teknikoak argitzea.
- Entregatutako funtzionalitateen kalitatea bermatzea.
- Erakunde berrietan modulua abian jartzeko euskarria:
 - Abian jartzeko eta ohiko moduan funtzionatzeko beharrezkoak diren parametrizazioak.
 - Udalerrri bakoitzak mantenduko ditu instalazioak, zeinak edukierak kudeatzeko sistemaren bidez kontrolatuko baitira.
 - Instalazio bakoitzaren ereduak datuak mantendu behar dira, bai eta kasu kasu plataforma barruan dauden sarbide-kontrolerako sistemak ere.
 - Probazko zereginak eta instalazioak abian jartzea:
 - Plataforma parametrizatu ondoren, instalazio bakoitza abian jartzeko zereginak eta probazko zereginak egingo dira, sistemak instalazio bakoitzean behar bezala funtzionatzen duela egiaztatze aldera.
 - Erantzukizuna eta parametrizazioa behar bezala gauzatu izanaren aseguramendua.

- Lehiaketa honi dagokion xedea dela eta, erabiltzaileei erabiliko diren aplikazioen inguruko prestakuntza ematea
- Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.

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
- Chrome
- Edge
- Safari

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).

Biscaytik Fundazioak eskatutako beste edozein garapen egingo da, betiere baldin eta 2.2 apartatuan ("Ingurune teknologikoa") jasotako teknologikoaren batean oinarrituta badago.

3 KONTROLA ETA JARRAIPENA

Enpresa lizitatzailerak atal honetan proposatu behar dituen zereginen helburua emandako zerbitzuaren egoeraren ikuspegia une oro izatea da, izan daitezkeen desbideratzeak eta ekintza zuzentzaileak identifikatu ahal izateko.

Lan horiek egiteko oinarria jarraipen-txostenak dira, eta dagozkien bileretan eta batzordeetan berrikusiko dira.

Enpresa lizitatzailerak proposatutako jarraipen-kontrolaren eredua deskribatu beharko du proposamen teknikoan. Zerbitzua ematen den bitartean aplikatuko da, ahalik eta xehetasun handienarekin.

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, eta Biscaytik Fundazioaren jarraibide orokorrak jasoko ditu, erantzukizun horren solaskide gisa. Honako hauek arduratuko dira:

- Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea, eta lan horien kalitate-maila egiaztatzea.
- Biscaytik Fundazioak eskaerak jasotzea. Eskaera horiek Biscaytik Fundazioarekin aztertu eta planifikatu beharko ditu.
- Biscaytik Fundazioarekin izandako bilera-aktak egitea, lortutako akordioak ezartzeko. Bilerak astean behin egingo dira. Bileren helburu nagusia izango da egiten ari diren lanen jarraipena egitea,

desbideratzeak identifikatzea, bai eta bileren aurrerapenaren puntu kritikoak edo geldiarazleak identifikatzea 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 amaitzean, onartutako balorazioaren arabera fakturatuko ditu hornitzaileak lanak. Biscaytik Fundazioak benetan entregatutako lanak berrikusiko ditu, eta haien Oniritzia emango du.

Biscaytik Fundazioak beretzat gordetzen du egindako lanen kalitate-kontrola, eta gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak baztertu ahal izango ditu, bere irizpideen arabera. Hori guztia, Biscaytik Fundazioak kontratatutako zerbitzuen kalitate baxuen edo atzerapenen ondorioz ezar ditzakeen zigorrak gorabehera, kontratua suntsiarazteko arrazoi justifikatua izango da.

4 BALDINTZA BEREZIAK

Enpresa lizitatzailerik ezin izango dute hizkera sexistarik erabili, proposamenak prestatu eta aurkezteko orduan. Era berean, kontratua indarrean dagoen bitartean, enpresa esleipendunak ezin izango du hizkera sexistarik erabili, idatziz edo modu digitalean sortutako behin betiko edozein dokumentutan; era berean, datuak sexuaren arabera banandu beharko ditu, pertsonen buruz sortzen diren estatistika guztietan. Eta hori, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legeko 2.3 artikulua dioena betez, non errespetatu beharreko printzipio orokorrak adierazten baitira.

4.1 Lantalde eta betekizunak

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

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

Zerbitzua emateko, beharrezkotzat jotzen da gutxienez 2 pertsona osatutako lantaldea eta pertsona gehigarri bat izatea, Biscaytik Fundazioarekin koordinazio-lanak egiteko. 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 lantaldeari buruzko auditoretzak egiteko eskubidea gordetzen du, gutxieneko ekipoa betetzen ari dela egiaztatzeko, eta ez betetzea zigortu egiten da.

Kontratua indarrean dagoen bitartean taldearen osaera edozein aldaketa eginez gero, ezingo da aldatu azalpen-memorian aurkeztutako egiaztapena. Aldez aurretik, Biscaytik Fundazioari jakinarazi beharko zaio, eta Biscaytik Fundazioaren berariazko baimena izan beharko da.

Enpresa esleipenduna arduratuko da Biscaytik Fundazioak eskatzen dituen teknologietan/funtzionaltasunetan bere langileak etengabe prestatzeaz. Prestakuntza horren kostua eta enpresa esleipenduneko langileek prestakuntza horretan ematen duten dedikazioa enpresa horren kontura izango dira, eta ezin izango zaio inolaz ere Biscaytik Fundazioari egotzi kontratuari eskainitako kostuari eta/edo denborari dagokionez.

Enpresa esleipenduneko langileen beharrezko ekipoak, lizentziak, komunikazioak eta joan-etorriak enpresa esleipendunaren kontura izango dira.

Esleipendunak zerbitzua ematen duten langileak kontrolatu eta gainbegiratu ditu, eta gaixotasuna, oporrak eta absentiak daudenean, beste langile kualifikatu batzuekin ordezkatu du.

Hornitzaileak proposatutako taldeak karatulako 16.b atalean eskatutako baldintzak bete beharko ditu.

4.2 Zerbitzuaren ekintzak

4.2.1 Oinarriko mantentze-lanak

a) Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa:

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

EAZk jasotako kontsultak zein gertaerak, eta arazoen irekitzea kudeatu eta konpontzeko, egokia bada, Fundación Biscaytik Fundazioek erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa (ADITUZ) erabiliko da.

b) Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

Talde honetan sartzen dira ekoizten ari diren aplikazioen jarraitutasuna bermatzeko jarduerak. Erabiltzaileek aplikazioak erabiltzean izaten dituzten akatsak konpontzeko egin beharreko aldaketak dira.

Planifikatu gabeko mantentzea da eta ekoizpen-prozesuetan konpontzen ditu arazoak. Enpresa esleipendunaren gain izaten dira arazoak, Fundación Biscaytik Fundazioentzat gasturik gabe.

Kudeaketarako, Fundación Biscaytik Fundazioek gorabeherak kudeatzeko erabiltzen duen aplikazioa (ADITUZ) erabiliko da.

c) Mantentze lan prebentiboa

Garatutako zerbitzuak hobetzeko ekimenak. Zuzentzeko mantentze lanak minimizatzea eta kalitatea hobetzea da helburua.

4.2.2 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.

4.3 Zerbitzu mailak

4.3.1 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako.

- Kotsulten 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.**- Konsulta 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	$\geq 95\%$
Arrunta	16 Ordu	HILERO	$\geq 95\%$

Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

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

Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea

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

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

Adierazle hauek lortzeko, gutxienez 25 kasu behar dira; bestela, behar diren hilabeteetan metatuko dira, harik eta gutxienezkoa 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	$\geq 95\%$

4.4 Zerbitzuaren faseak

Zerbitzu honen faseak hauek izango dira gutxienez:

1. FASEA: DIAGNOSTIKOA

Fase honetan Biscaytik Fundazioak 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 teknikoaren 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: ITZULKETA

Fase honetan Hornitzaileak Fundación Biscaytik Fundazioaren eskura jarriko ditu lan dokumentuak, dokumentazio teknikoa eta behar den guztia eskuordetu den mantenua berriz hartzeko.

Horretarako, eta kontratua indarrean dagoen bitartean, Biscaytik Fundazioak progresiboki, berraztertu eta onartuko duen Itzulera Plan bat egingo da.

Zerbitzuaren hasierako fasetarako (diagnostikoa, transferentzia eta egonkortzea) 24 eguneko gehienezko epea jarri denez, Biscaytik Fundazioari edo hirugarren bati itzulera fase honetarako ere 24 eguneko epea ezarri da. Hori dela eta, beraz, esleipendunak eskualdatze denboraldi horretan aktiboki lagunduko du. Itzulketa-fase hori ezin izango da fakturatu.

4.5 Entregatzekoak

Dokumentazioa euskarri elektronikoan emango da, proiektuaren jarraipena egin ahal izateko. Dokumentazio hori eguneratuta egon beharko da proiektuan zehar, eta haren historia mantendu beharko da. Gutxienez honako hauek aurkeztu beharko dira:

- Diseinu funtzionala.
- Diseinu teknikoa.
- Proben plana.
- Prestakuntza plana.
- Erabiltzailearen eskuliburua.
- Integrazioaren eskuliburua.
- Esplotazioaren eskuliburua.
- Instalazioaren eskuliburua.

- Proben Emaizen txostena.
- Iturri Kodea.
- Abiatze txostena.
- Jarraipen txostenak.
- Itxiera txostena.
- Bilera Aktak.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten beste dokumentu batzuk

4.6 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

Zerbitzuaren ordutegia lizitatzailerak zehaztuko du, eta zerbitzua abiarazteko batzarrean berrikusiko da.

Salbuespenezko kasuetan, Biscaytik Fundazioak eskatu ahalko du zerbitzuak aurreko lehenengo 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.

Hala ere, 24x7ko ARRETA-LEIHO bat ere behar da, zerbitzuko arduradunen baten telefono mugikorren bat eduki ahal izateko, planifikatu gabeko larrialdi-egoeren edo kontingentzia-egoeren berri emateko. Zerbitzu horren orduaren prezioa (hala eskatzen zaionean) ezarritako orduaren bikoitza izango da.

4.7 Aurkezteko ezarritako denbora

Lantaldeko edozein pertsonak Biscaytik Fundazioan **bi ordu** baino lehenago aurkezteko aukera izan beharko du, Biscaytik Fundazioak hala eskatuz gero. **Puntu hau justifikatzen ez duten eskaintzei ez zaie puntuaziorik emango.**

4.8 Penalizazioak

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

4.9 Bermealdia

Enpresa esleipenduna arduratuko da kontratatutako lanak behar bezala egiteaz eta lan horietan egon daitezkeen eta kontratuaren indarraldian jakinarazten diren akatsak zuzentzeaz. Kontratuaren indarraldia amaitutakoan, berme-epeak indarrean jarraituko du hurrengo hiru hilabeteetan.

Bermea baliozkoa izango da, baita Biscaytik Fundazioko langileek hura egin edo garatu bitartean aztertu badituzte edo egiaztapen, balorazio edo ziurtagiri partzialetan onartu badituzte ere.

Berme-aldian ezingo dira fakturatu enpresak gauzatu behar dituen ekintzak (akatsen zuzenketa).

4.10 Lanen kontrola

Biscaytik Fundazioak beretzat gordetzen du egindako lanen kalitate-kontrola, eta gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak baztertu ahal izango ditu, bere irizpideen arabera. Hori guztia, Biscaytik enpresak kontratatutako zerbitzuen kalitate baxuen edo atzerapenen ondorioz ezar ditzakeen zigorrak gorabehera, kontratua suntsiarazteko arrazoi justifikatua izango da.

Enpresa esleipendunak zerbitzuaren kudeaketa eta jarraipenerako konponbide mekanizatuak proposatuko ditu.

4.11 Jabetza intelektual

Esleipendunak Biscaytik Fundazioari lagako dizkio kontratu honen baitan eratutako plan, sorkuntza eta dokumentu guztien egile-eskubideak eta jabetza intelektualeko eskubideak. Jabetza intelektualari dagozkion eskubideen lagapenak ez du denbora-mugarik izango eta esleipendunak kobratuko duen ordainsariaren barne dagoela ulertuko da. Ondore horietarako, Biscaytik Fundazioak esleipendunaren lana orokorki aldatzeko, eraldatzeko, erreproduzitzeko, banatzeko, argitaratzeko, erakusteko, erabiltzeko eta ustiatzeko eskubidea izango du.

Esleipendunak ezin izango du ikerketa osoa edo zati bat erabili, ez zuzenean ezta zeharka ere, munduko edozein lekutan egin lezakeen beste enkargu batean.

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

4.12 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 Tratamenduaren arduraduna eta harremanetarako	
Biscaytik Fundazioaren zuzendaritza kudeatzailea Zugatzarte 32, Getxo- 48930- Bizkaia	
Tratamenduaren eragilea	
Pertsona kontratista izango da.	
Datuen babeserako delegatua	
Bizkaiko Foru Aldundiaren Aholkularitza Juridiko, Informazioaren Segurtasun eta Datuen Babeserako Atala Kale nagusia, 25 – 48009 Bilbo	
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: Biscaytik Fundazioaren Erregistroa Horrez gainera, interesdunak eskubidea du dagokion kontrol-agintaritzari erreklamazioa jartzeko.	
Tratamenduaren helburua	
Helburua da: Biscaytik proiektuan mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta egokitzaileko zerbitzua AurreTIK soluzioan.	
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	
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	
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	
NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	
Izen-abizenak	
Posta-helbidea	
Telefonia	
Sinadura	

Nazionalitatea	
Jaioteguna	
Jaioterria	
Adina	
Egoera zibila	
Helbide elektronikoa	
Sexua	
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	
Egoiliarrak	
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 aukerarik.

Datuak kontserbatzeko epea

Kontratua gauzatzeko, berme-epeak irauten duen bitartean eta, ondoren, lege- eta kontratu-betebeharrak betetzeko behar den denboran gordeko dira.

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 *tratamenduaren arduradunari* eman beharko dio ziurtagiria. Edozelan ere, *pertsona*

kontratistak kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.

Segurtasun neurri teknikoen eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra

Informazio-sistemen kategorizazioa eta segurtasun-neurrien aplikazioa, Segurtasun Eskema Nazionala arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuaren arabera.