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 espedienteen moduluan eta zerikusia duten bestelako modulu batzuetan zeregin laguntza zerbitzuak kontratatzea.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Esleipenduna gai izan beharko da erakunde kontratatzaileari kudeaketa eta aholkularitza, funtzionala eta tekniko-integrala, eskaintzeko, eta, berehala, kontratuaren eskura jarri beharko ditu BiscayTIK proiektura atxikitako erakundeen espedienteen moduluan eta zerikusia duten bestelako modulu batzuetan zeregin tekniko-funtzionaletarako laguntza zerbitzua osatzen duten arlo guztietako 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.

Arduradun bat izendatu beharko da, eta une oro izango du ardura kontratuaren xede diren jarduerak behar bezala doazela ikuskatzeko.

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, bideokonferentzia 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
- Zerga-kudeaketa eta dirubilketa
- Giza baliabideak
- Nominak
- Gizarte zerbitzuak
- Egoitza elektronikoa
- Faktura elektronikoa
- Udala Zabaltzen
- Irudikapenaren kudeaketa
- Sinadura-euskarriak
- Ordezkaritza kudeaketa
- Sinadura-carpeta

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

Datuen izaera integratua dela eta, Espedienteen Kudeaketarako modulua ez da prozeduran eman behar diren pausoak adierazten dituen "gida" soilik, baizik eta aplikazioekin eta Datu-Baseekin batera elementuek elkarri eragiten dieten sistema bat osatzen dute. Elkar eragiteak ahalmen eta aldakortasun handiko baliabidea sortzen du, eta beste moduluen funtzionamendua egituratuko eta antolatuko du.

Zerbitzua emateko erabiliko den sistemak AXAPTA 2009 teknologia izango du oinarri, bai eta bere etorkizuneko bilakaera funtzional zein teknologikoa ere.

2.2 Zerbitzuaren irismen-moduluen deskribapena

Proiektuaren irismen moduluak BiscayTIK-en administrazio elektronikoaren soluzioa osatzen duten gainerako osagaiekin lotuta daude.

2.2.1 Espedienteen kudeaketa

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

Modulu Diseinatzailea

Sisteman inplementatutako prozedura administratibo desberdinen administrazio, konfigurazio eta parametrizazio modulua da. Ordinograma (woek-flow) kudeaketa tresna baten gainean, erakunde bakoitzak bere administrazio prozedura bakoitzarentzat zehaztutako informazio fluxua definitu dezake, bai barne kudeaketa izaera dutenak, bai herritarrentzako zerbitzua izaera dutenak.

Izapidetza oinarrizko unitatea prozedura bakoitzean ataza da. Diseinatzaileak atazak nahiera sortzea, aldatzea eta ezabatzea ahalbideratzen du, prozedura bakoitzeko fluxugrama erakundeari eragiten dieten beharrei egokitu daitezen.

Sistemak izapidetze mota desberdinak onartu behar ditu, inplementatu beharreko negozioaren konplexutasunaren arabera.

Atazak barneko sailei egokituko zaizkie, erabiltzaile taldeak edo erabiltzaile jakinak bere ezagutza eta izapidetzarako, espediente baten etapa guztiak izapidetza-erabiltzaile bakoitzari lotutako baimenen arabera kontrola daitezen.

Sisteman diseinatutako prozedura desberdinak lotu daitezke:

- Datuak elkarrekin trukatzen dituzten barne kudeaketa beste sistema batzuekin, besteak beste;
    - Sarrera Irteera erregistroa
    - Lotutako e-Administrazio eta Erregistro Telematiko Ataria
    - Herritarren karpeta birtuala
- Beste prozedura batzuekin.

Modulu Izapidegilea

Izapidegile erabiltzaileei zuzendutako modulua da, bertan bai ofiziozkoak, bai batek eskatuta espedienteak has daitezke, erabiltzaileak nahi duenean eta sisteman alta emanda dauden edozein prozeduraren inguruan.

Alderdiren batek eskatuta, eskariak etor daitezke:

- Sarrera eta Irteera Erregistro Nagusitik
- Administrazio Elektronikoa Atariaren Erregistro Telematikotik

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

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

Moduluak honako hau ahalbideratzen die bere erabiltzaileei:

- Edozein momentutan, ofizioaz edo alderdiren batek eskatuta, baimendutako kudeaketa arloari atxikitako prozedurekin espediente bat hastea, beti ere erabiltzaile horrek hasierako ataza egiteko baimena izatekotan.
- Bere kudeaketa arloari atxikitako espedienteetan esleitutako atazak bideratzea.
- Bere kudeaketa arloari atxikitako espediente guztietako datu eta dokumentu guztiak kontsultatzea, baita izapidetza esleituta ez dituen atazetakoak ere.

Funtzionamendua

Sistemak erabiltzaileen eskura postontzi pertsonalizatuak jartzen ditu:

- Sisteman jasotako eskariak, baimendutako kudeaketa arloetara zuzendutakoak
- Bideratzeko zain dauden ataza berriak: Postontzi honetan erabiltzailearen ardurapena dauden espedienteak bilduko dira, horiek erabiltzaileari esleitutako atazak bideratzea beharrezkoa denean
- Atazak izapidetzan: Postontzi honetan erabiltzaileak bideratzen dituen atazak biltzen dira

Sistemak interesdunei zuzendutako jakinarazpen eta komunikazio jaulkipenak kudeatzen du,dokumentazio hori Sarrera eta Irteera Erregistro Nagusian edo Erregistro Telematikoan erregistratuz.

Izapidetza moduluak gauzatze epeen bermatzailetzat jokatzen du, atzeratuta dauden espedienteen izapidetza azkartzeko alarmak sortuz eta, edozein momentutan, erakundeak adostuta dituen zerbitzu mailak betetze egoera kontsultatu ahal izateko aginte-koadroetara sarbidea ahalbideratzen du.

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

2.2.2 Administrazio Orokorra eta BiscayTIK Administrazioa

Sistema eta hori osatzen duten moduluak parametrizatzeko erabiltzen da administrazio modulua, eta, beraz, horren eginkizunak modulu bakoitzaren azterketaren barruan daude, aurreko atal bakoitzean adierazitako eginkizun berariazkoan agertzen den bezala.

Gainera, modulu guztietarako diren zerbitzuak ere aztertu beharko dira puntu honetan; horrekin batera, modulu guztiek partekatzen dituzten datu ereduak (hirugarrenak, kale-izendegia...) aztertuko beharko dira, bai eta modulu orokorrari eta BiscayTIK administrazio moduluari buruzko guztia ere.

2.2.3 Ordezkaritza kudeaketa eta Gaitutako funtzionarioa

Ordezkaritzaren kudeaketaren alorrean aplikatu beharreko araudi berria argitaratu da, eta, horren ondorioz, BiscayTIK konponbidea egokitu zen araudi hori oso-osorik betetzeko. Horretarako, proposatu zen hirugarrenen eta haien ordezkarien harremanak kudeatzeko aplikazio berri bat sortzea. Halaber, proposatu da hori integratzea dagoen datuen ereduarekin eta aplikazioekin, web-zerbitzuen plataforma baten bidez.

Proiektatutako irismenak ordezkaritzaren kudeaketa gaitzen du BiscayTIKen sistemetan, eta honako puntu hauetan oinarrituko da:

- Izapide berriak sortzea, hirugarren bati ahalorde-emaile baten ordezkaria izatea ahalbidetzen dion ahalordetzea egiaztatzeko, aldatzeko, uko egiteko eta baliogabetzeko.

- Izapide berriak sortzea, ahalorde-emaile baten ordezkaritzaren eskuordetze bat sortzeko, aldatzeko, uko egiteko eta baliogabetzeko.

- Ordezkarien erregistro bat sortzea. Horrek lege-eskakizunak bete beharko ditu, eta ordezkaritzaren segurtasuna eta horren ondoriozko legezko balioa kudeatu beharko du, baita egindako ordezkaritzen balizko eskuordetzen segurtasuna ere.

- Gaitutako funtzionarioen erregistro bat sortzea, toki-erakundeetako funtzionario jakin batzuk ahalduntzeko izapide batzuk egin ditzaten, beharrezko bitartekorik ez duen ahalorde-emaile baten izenean.
- Aplikazioak aldatzea, informazioa eta ordezkariek egiten dituzten ekintzak sartzeko helburuarekin.
- Ahalordetzeak eta eskuordetzeak egiaztatzeko, aldatzeko, uko egiteko eta ezeztatzeko sortutako erregistroen kudeaketa errazten duten kontsultak sortzea

2.2.4 Fiskalizazioa

Toki entitateei fiskalizazio prozesua indarreko araudiaren arabera egiteko aukera ematen die.

Aplikazio horren bidez, toki-erakundearen, haren erakunde autonomoen eta, hala badagokio, atxikitako partzuergoen egintzak kontrola daitezke, eskubideak aitortzea edo gastuak egitea eragiten dutenak, bai eta horietatik eratortzen diren diru-sarrerak eta ordainketak ere, haien kudeaketa kasu bakoitzean aplikatzekoak diren xedapenetara egokitzen dela ziurtatzeko.

Finantza-kontrolak etengabeko kontrol-modalitateak eta ikuskaritza publikoa barne hartzen ditu, eta bere helburua da tokiko sektore publikoko zerbitzuen funtzionamendua egiaztatzea alderdi ekonomiko eta finantzarioari dagokionez, zerbitzu horiek arautzen dituzten araudia eta jarraibideak betetzen direla egiaztatzeko, eta, oro har, horien kudeaketa finantza-kudeaketa onaren printzipioekin bat datorrela egiaztatzeko, baliabide publikoen kudeaketa eraginkortasunaren, eraginkortasunaren, ekonomiaren, kalitatearen eta gardentasunaren, eta aurrekontu-baliabideen egonkortasunaren printzipioen araberakoa dela egiaztatuz.

2.2.5 Kide anitzeko organoak

Toki-erakundeei aukera ematen die kide anitzeko organoen ospakizuna modulu honen bidez konfiguratzeko. Modulu horrek honako hauek konfiguratu behar ditu:

-Saio-motak

-Kideak

-Organoak

-Deialdiak egin eta kide guztiei bidaltzea.

-Espedienteak deialdietara eramatea

-Kideentzako deialdi-dokumentazioa izatea.

-Gai-zerrenda sortu eta konfiguratu.

2.2.6 Elkarreragingarritasun eta elkarlotze zerbitzuak eta beste zerbitzu batzuk

Negozio prozesuak txertatzea eta sistemak elkarren artean konektatzea (ataria, Udal Administrazio Kudeatzailea -UAK, DMS, CRM, sinadura zerbitzu horizontala (SZH)) .NET (C#)-en garatutako integrazio osagaiaren bidez egiten da.

BiscayTIK-eko administrazio elektronikoko sistema osatzen duten modulu guztiak interkonektatuta daude. Horrela, esate baterako, udal atarien egoitza elektronikotik, UAK-Udal Administrazio Kudeatzailera konekta gaitezke, herritarren informazioa berreskuratzeko, eta eskabide agiri bat sor dezakegu udalaren zigiluarekin eta sortutako eskaerari emandako erantzunarekin. Era berean, elkarren artean erabat integratuta daude sarrerako eta irteerako erregistro moduluak, espediente kudeaketa, lizitazio elektronikoa eta beste modulu eta osagai batzuk. Integrazio horiek guztiak web zerbitzuen eta mezu ilaren bidez egiten dira, eta horiek ere aztertzen dira, konexio horiek izaten jarraitu behar dutelako batetik, eta, bestetik, aztertu beharra dagoelako modulu berrien eta gaur egungo moduluen arteko elkarlotzea.

2.2.7 Zerikusia duten beste modulu batzuk

Gainera, eta aurreko puntuetan deskribatu den moduan, espedienteen kudeaketa erabat integratuta dago BiscayTIK-en Udal Administrazio Kudeatzailearen modulu guztiekin; hortaz, zerbitzu horrek euskarria eman beharko die modulu horiei. Besteak beste, modulu horietan hauek nabarmendu daitezke: sarrera eta irteeren erregistroa, errolda kudeatzeko modulua, sinadura-euskarria, jakinarazpenen kudeaketa,...

2.3 Zerbitzuaren irismen-zereginen deskribapena

Hornitzaileak esleitutako ekipoak funtzio hauek bete beharko ditu:

- Zerbitzuaren kudeaketarekin lotutako lanak:
  - Zerbitzuaren kudeaketa eta administrazioa.
  - Biscaytik Fundazioari egoera txosten definituak ematea, zerbitzua etengabe kontr olatzeko aukera ematen dutenak, ahalegin dedikatuak, metatuak, egiteke daudena k eta abar jasoz.
  - Biscaytik Fundazioarekin zuzeneko harremana izatea egin beharreko lanak kudeat zeko.
  - Bilera aktak eta jarraipen txostenak egitea.

- Laguntza funtzionalarekin zerikusia duten lanak:
  - Bilerak maila ezberdinetan, bilera aktak egitea, etab.
  - Udalekin, “In situ” eragileekin edo zerbitzuarekin zerikusia duten hirugarrenekin ha rreman zuzena izatea
  - Txosten parametrizatu eta pertsonalizatuak sortzea.
  - Zerbitzuaren xede diren moduluekin lotutako betebeharrak eta analisiak.

- Dokumentu funtzionalak aztertu eta egitea.
- Funtzionalen balorazioa eta balidazioa.
- Eskura dagoen dokumentazioa aztertzea eta datuak hartzearekin zerikusia duen d okumentazioa prestatzea.
- Moduluaren funtzionamendu egokia ziurtatzeko behar diren proben planak disein atu, dokumentatu eta gauzatzea.
- Taldeko probetan parte hartzea.

- Zerbitzuaren xede diren moduluak gainbegiratzea, helburu hauekin:
  - Kalitatea bermatzea, hiru mantentze-lan motak kontuan hartuta: zuzentzailea, moldakorra eta ebolutiboa.
  - Garapen berriak atzematea: zerrendak, txostenak, aplikazioak sortzen dituen fitxat egietako aldaketak, etab.
- Udal berrietan moduluak abian jartzeko laguntza:
  - Beharrezko parametrizazio eta konfigurazioak: proiektuko moduluekin zerikusia d uten datuak eta haiekin zerikusia duten beste batzuk sartzea.
  - Parametrizazioa behar bezala gauzatzeko erantzukizuna eta bermea.
  - Hiru mantentze moten (zuzentzailea, moldatzailea eta ebolutiboa) erantzukizuna u dal berriak produkzioan jartzean.

- Proiektuari atxikitako udalentzako laguntza teknikoa/funtzionala:
  - Gerta daitezkeen gorabeheren azterketa.
  - Udal berrietan moduluak abian jartzeko beharrezko jarduerak egitea, udalen ohiko funtzionamendurako ezinbestekoak diren datuak egokitzea barne (datuen migrazi oak, karga historikoak, kalkulu-prozesuen egokitzapena, integrazioak, etab.).).
  - Gorabeheren txostenak sortzea, katalogatzea eta lehentasunak ezartzea.

- Administrazio-prozedurak konfiguratzea. Horretarako, lan hauek egin behar dira:
  - Egindako diseinuaren ondoriozko izapideen eta zereginen konfigurazioa, aldagaiak , baliozkotzeak, blokeoak, dokumentuak gehitzea eta abar barne.
  - Zeregin bakoitzean egin beharreko ekintzen konfigurazioa.
  - Dokumentuak sortzeko txantiloien konfigurazioa.
  - Administrazio-prozeduretan igorri beharreko dokumentuak automatikoki sortzeko konfigurazioa.
  - Baimenak administrazio-prozedura bakoitzaren arabera konfiguratzea.

- Funtzionalitate berriak eta horiekin lotutako gorabeherak kudeatzea, ADITUZ Biscaytik Fu ndazioan ezarritako tresnaren bidez.
- Garapenaren arabera erregistratutako gorabeheren probak.
- Udalek jakinarazitako gorabeherak konpontzea.

- Fitxategiak eta txantiloiak erabiltzea.
- Hobetzeko proposamenak.
- Erabiltzaileei prestakuntza ematea lehiaketa honen xedearekin zerikusia duten aplikazioetan.
- Biscaytik-eko burutzari jakinaraztea eta fundazioak lehiaketa honen xede diren moduluekin zerikusia duten bestelako lanak egitea
- Laguntza funtzionalarekin zerikusia duten beste batzuk.

2.4 Ingurune teknologikoa

Udal Administrazio Kudeatzailearen ingurune teknologikoaren ezaugarriak honako hauek dira:

- Arkitektura
  - Microsoft Dynamics AX 2009 Service Pack 1
  - Utilidades .Net
  - Sql Server Reporting Services
  - Sql Server Analisys Services
- Zerbitzaria
  - Microsoft Windows 2008 zerbitzari-klusterra
- Datu-basea
  - Microsoft SQL Server 2008
- Programazio-lengoaia
  - X++
  - Microsoft .Net
- Segurtasuna
  - Erabiltzailea direktorio aktiboaren bidez baliozkotzen da.
  - TS Web bidez konektatzen da Udal Administrazio Kudeatzailera.
  - Security Keys-en oinarritutako erabiltzaile-segurtasuna
- Integrazioak
  - Microsoft Dynamics CRM 4.0
  - Microsoft Dynamics CRM Email Router
  - Microsoft office Sharepoint Server(2007)
  - Online Certificate Status Protocol (OCSP)
  - ZAIN Plataforman integrazioa
  - Sinadura eta identifikazio sistemarekin integratzea.

J2EE teknologiako garapenen barruan biltzen diren lanak ingurune teknologiko honetan oinarrituko dira:

- Zerbitzaria
  - Sistema eragileak (zerbitzaria): Red Hat Enterprise Linux Server
  - Aplikazioen zerbitzaria: HatJBoss EAP 7.4 Sarea edo handiago
- Garapen ingurunea
  - HatJBossDeveloper Studio sarea, framework BIDE
  - Subertsioa
  - JIRA
  - Bamboo

- DDBB
  - SQL Server 2017
- Programazio hizkuntza
  - JAVA
- Segurtasuna
  - Lantik P23 segurtasun ingurune bateratua
- Nabigatzaileak
  - Edge
  - Chrome
  - Mozilla Firefox

3 KONTROLA ETA JARRAIPENA

Atal honetan proposatu behar diren eginkizunen helburua aldi oro zerbitzuaren egoerari buruzko ikuspegia izatea da. Horrela, gerta litezkeen desbideratzeak zehazteko eta behar diren ekintza zuzentzaileak aplikatzeko aukera ematen du.

Helburu hori betetzeko oinarrizko tresnak jarraipena egiteko txostenak dira. Txosten horiek dagozkien bilera eta batzordeetan aztertuko dira.

Lizitatzaileak bere proposamen teknikoan, ahalik eta erarik xehatuenean, proposatzen duen jarraipeneko kontrol-eredua deskribatu beharko du, zerbitzua ematean aplikatzeko

BiscayTIK Fundazioak pertsona bat izendatuko du bere garapena gainbegiratzeko eta azken emaitza onesteko, eta enpresa esleipen-hartzaileari beharrezkotzat jotzen dituen jarraibideak igorriko dizkio.

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du BiscayTIK Fundazioarekin; hark BiscayTIK Fundazioaren agindu orokorrak jasoko ditu, eta ardura horren bitartekaritzat jokatuko du. Hauek izango ditu bere gain:

- Zerbitzu-mailaren akordioaren (ZMA) azpian dauden garapeneko eta mantentze-lanetako zerbitzu guztien kontrola eta jarraipena, enpresa esleipendunaren ardurapean gauzatu beharreko zerbitzuei dagokienez.
- BiscayTIK Fundazioarekiko harremanak zentralizatzea eta koordinatzea.
- BiscayTIK Fundazioarekin antolatutako bileretako aktak egitea, eta, bertan, hartutako erabakien berri ematea. Hasiera batean, astean behin egingo dira bilerak, eta abian dauden zereginen jarraipena egitea izango da helburu nagusia, baita desbideraketak eta zereginon aurrerapeneko puntu kritikoak edo geldiarazleak antzematea ere.

Lan taldearen koordinatzailea BiscayTIK Fundazioan aurkeztu ahal izango da, bi ordu baino gutxiagoan, BiscayTIK Fundazioak hala eskatzen badu. Zerbitzuaren kudeaketan parametro hori hobetzea baloratuko da.

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

Fundación BiscayTIK Fundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia Fundación BiscayTIK Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar

ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

4 BALDINTZA BEREZIAK

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

4.1 Lantalde eta betekizunak

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

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

Zerbitzua emateko, beharrezkotzat jotzen da gutxienez 2 pertsonako lantalde bat izatea eta BiscayTIK Fundazioarekin koordinatzeko lanak egingo dituen figura gehigarri bat izatea. Figura hori ez da kontatuko gutxienez 2 pertsonako taldearen barruan. Pertsona hori erantzule bakarra izanen da BiscayTIK Fundazioarekin, eta ez du zertan dedikazio esklusiboa izan, eta egin beharreko lanen planifikazioaz, jarraipenaz eta kontrolaz arduratuko da, baita haien kalitate maila egiaztatzeaz ere. Pertsona horrek jasoko ditu BiscayTIK Fundazioaren jarraibide orokorrak, erantzukizun horren solaskide gisa.

BiscayTIK Fundazioak eskubidea du lantaldeari buruzko auditoriak egiteko, gutxieneko ekipoa betetzen ari dela egiaztatzeko eta betetzen ez bada zigorra jartzeko.

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

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

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

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

Hornitzaileak proposatutako lantaldeak karatulako 16.b ataletan eskatutako baldintzak bete beharko ditu.

4.2 Zerbitzu mailak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako:

- Kontsultei erantzuteko zerbitzua eta laguntza teknikoa -funciona, 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 zigorrak eragingo dituztenak, ondorengo tauletan zehazten dira. Enpresak, zerbitzuan bere gain hartzen duen betetze-mailari dagokion (%) konpromisoa adieraziko du.

4.2.1 Kontsulten arreta eta aplikazioen euskarria

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHEN ERANTZUNAREN DENBORA (Gehienezkoa)	ALDIZKAKOTA SUNA	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 gutxienekoa 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 berrikuspena eta prozeduren, jarraibide teknikoen eta jardunbide egokien bilduma, arriskuen azterketa eta definitutako adierazleen ulermena.

2. FASEA: TRANSFERENTZIA

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

Lehen bi fase hauen burutze-epea **ezin izango da 24 egun baino gehiago luzatu** eta horietan dauden zerbitzuak ezin izango dira fakturatu, zerbitzua emango dela bermatuz. Eskaintzan derrigorrez adieraziko da proposatutako denboran eskualdatze hau egiteko ikuspuntua. *Ez zaio punturik emango hau justifikatzen ez duten eskaintzeei*.

Honelako koadro bat aurkeztu beharko da:

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

3. FASEA: USTIAPENA

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

4. FASEA: ITZULKETA

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

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

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

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 15era) :

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

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

4.5 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 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 hilabetean.

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).

4.8 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.

4.9 Jabetza intelektuala

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

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

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

4.10 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzaileek hizkera ez sexista erabili beharko dute. Halaber, enpresa esleipendunak, kontratua indarrean den bitartean, hizkera ez sexista erabili beharko du behin betiko dokumentu guztietan, izan idatziak edo digitalak, eta, pertsonei dagokien edozein estatistika egiteko, datuak sexuen arabera banandu beharko ditu. Hori guztia Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluari jarraikiz, zeinean errespetatu beharreko printzipio orokorrak zehazten baitira.

Enpresa esleipendunak kontratuaren helburu den prestazioa egin izanaren azken justifikazioan, hala badagokio, txosten bat aurkeztu beharko du, kontratazioan generoak izan duen eraginari buruz, adierazleak eta datuak sexuen arabera banatuta, hala erabiltzaileenak nola onuradunenak, edo zerbitzua ematen duten langileenak, aplikatutako berdintasun-neurriak ebaluatzeko aukera izateko.

5 ARGIBIDEAK

Edozein kontsulta edo argibiderako bidaltzeko, 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.
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
Laguntza zerbitzua espedienteen moduluan eta zerikusia duten beste modulu batzuetan.
Datuen tratamenduaren jarduerak
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:

Datuak atzematea	x

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

Tratamenduaren zilegitasuna

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

Datu pertsonalen kategoriak

NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	x
Izen-abizenak	x
Posta-helbidea	x
Telefonoa	x

Sinadura	x
Nazionalitatea	x
Jaioteguna	x
Jaioterria	x
Adina	x
Egoera zibila	x
Helbide elektronikoa	x
Sexua	x
Gizarte Segurantzako zenbakia	
Irudia (argazkiak edo bideoak)	
Soinuak (audio-grabaketak)	
Sare sozialak (Twitter, Facebook, Instragram profilak, besteak beste)	
Seme-alaba kopurua	x
Ezaugarri pertsonalak (altuera, pisua, taila, besteak beste)	
Beste batzuk (*zehaztu*)	
BESTE DATU MOTA BATZUK	
Prestakuntza-datuak (titulu akademikoak, diplomak, besteak beste)	x
Lanbide-esperientzia -edo -historia	x
Lanbidea	x
Lanpostua edo lanbide-kategoria	x
Lizentziak edo baimenak	x
Elkarte, klub edo bestelakoetan kide izatea	x
Jabetza edo ondasunak	x
Ekonomikoak, finantzarioak edo aseguruenak (banku-datuak, kontu korrontea, txartel-zenbakia, zergei, soldatei, subsidioei buruzko datuak, besteak beste)	x
Informazio komertzialerako datuak (jarduerak, negozioak, besteak beste)	x
Transakzioei buruzko datuak (interesdunak eskainitako ondasun edo zerbitzuak, interesdunak jasotako ondasun edo zerbitzuak, besteak beste)	x
Administrazioko arau-hausteei buruzko datuak	x
Zigor arau-hausteei buruzko datuak	

Beste batzuk (*zehaztu*)	
DATUEN KATEGORIA BEREZIAK (DBEOren 9. art)	
Etnia- edo arraza-jatorria	
Iritzi politikoak	
Sinesmen erlijioso edo filosofikoak	
Sindikatu-afiliazioa	
Datu genetikoak	
Pertsona fisiko bat adiera bakarrean identifikatzera bideratutako datu biometrikoak	
Osasunari buruzko datuak	
Sexu-bizitzari edo sexu-joerei buruzko datuak	

Pertsona interesdunen kategorien deskribapena	
Herritarrak	x
Adingabeak *(14 urte, DBEDBLOren 7. art)*	x
65 urtetik gorako pertsonak	x
Egoiliarrak	x
Bezeroak	x
Hornitzaileak	x
Atxikitako pertsonak edo kideak	x
Jabeak edo errentariak	x
Ikasleak	x
Legezko ordezkariak	x
Harremanetarako pertsonak	x
Eskatzaileak	x
Onuradunak	x
Langileak	x
Enplegu-eskatzaileak	x

Kargu publikoa duten pertsonak	x

Datuen jatorria

Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:

Interesdunak edo beren ordezkariak.	x
Administrazio publikoak Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako edozein erankunde publikok.	x
Erregistro publikoak Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako edozein erregistro publiko.	x
Sektore publikoko beste erakunde batzuk Erregistroen interkonexio-sistemari atxikitako sektore publikoko edozein erakunde.	x
Beste batzuk Estatistiken Institutu Nazionala	x

Datuen hartzaileak

Datuak honako hauei lagako zaizkie:

- Bizkaiko Foru Aldundia
- Estatistikako Institutu Nazionala.
- Erregistroko interkonexio-sistemari atxikitako edozein erakunde publikori.

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.