

0 AURREKARIAK

BiscayTIK Bizkaiko Foru Aldundiak BiscayTIK Fundazioaren bidez sustatutako proiektua da, eta oso berritzaile eta aitzindaria da nazioartean. Honakoak dira bere helburuak: komunikazio-sistema berri baten bitartez, Internet bidez, administrazioa herritarrei hurbilaraztea, haien arteko elkarreragina sustatzeko; Bizkaiko udal/mankomunitateen tresna informatikoak homogeneizatzea, haien barne-kudeaketa eta herritarrekiko harremana hobetzeko; eta Bizkaia nazioarteko erreferentea izatea, informazioaren eta ezagutzaren teknologiak udal-administrazioan ezartzeko orduan.

Helburu hori lortzeko, hiru ardatz hauek ditu proiektuak:

- Herritarrentzako posta elektronikoaren zerbitzua.
- Udalentzako programa informatikoak eta herritarren izapideetarako web ataria.
- Nazioartean erreferentea izango den Zentro Teknologiko baten sorrera.

1 XEDEA

BiscayTIK proiektuaren barruan, Udalei eta Mankomunitateei in situ eta maila espezializatuko arreta zerbitzuak emateko zerbitzua kontratatzea izango da lehiaketa honen xedea.

2 ESPEZIFIKAZIO TEKNIKOAK

2.1 Zerbitzuaren irismena

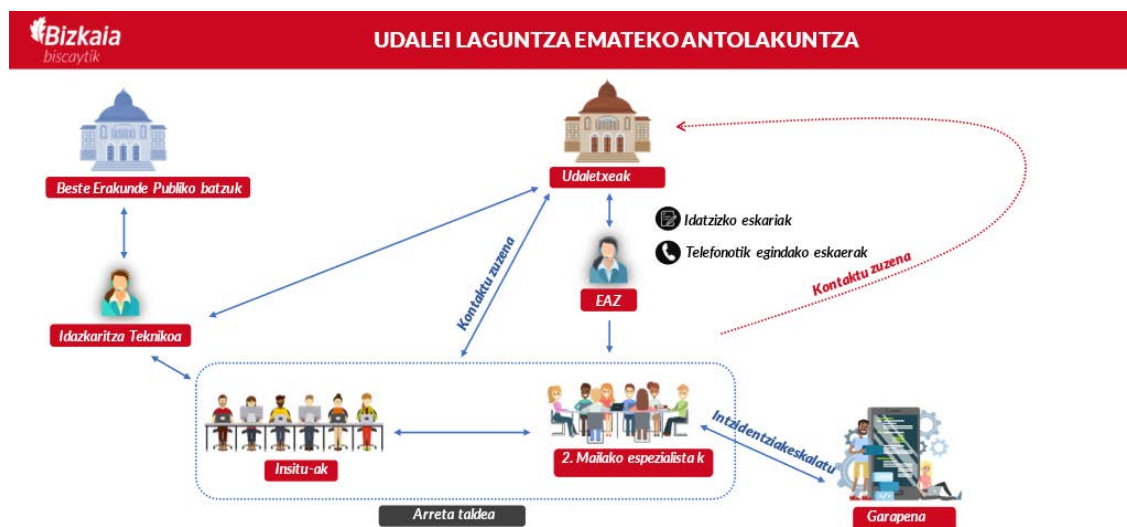
Zerbitzuaren helburua da udalentzako arreta-zerbitzua kontratu bakar batekin hornitzea, elkarren artean lotuta dauden zerbitzuak bilduz, zerbitzuaren eraginkortasuna hobetzeko eta deskoordinazioak saihesteko, kontratu edo hornitzaile desberdinetatik hainbat zerbitzu kudeatzeagatik.

Lehiaketak honako zerbitzu hauek barne hartzen ditu:

- “Insitu” laguntza-zerbitzua.
- 2.mailako zerbitzu espezializatua.

BiscayTIKek Bizkaiko toki-erakundeei eskaintzen dizkien zerbitzuen esparruan arreta integrala emateko beharrezkoak diren jarduera guztiak biltzen ditu proiektuak. Lehiaketa hau osatzen duten zerbitzuen arteko koordinazio egokia ziurtatu beharko du lizitatzailerak, baita BiscayTIKekiko koordinazioa ere.

Erantsitako grafikoan tokiko erakundeen eta BiscayTIK-en arteko egungo lan-fluxuak agertzen dira:



2.1.1 Eragindako moduluak

BiscayTik Fundazioaren arloko aplikazioak izango dira helburu:

- Sarrera eta irteeren Erregistrarako moduluak
- Ahalordetza moduluak
- Erregistro Sistema Eragingarria (ESE moduluak)
- Sinadura moduluak
- Biztanleriaren Erroldarako moduluak
- Espedienteetarako moduluak
- Eskaneatze moduluak.
- Jakinarazpenak kudeatzeko moduluak.
- Zergak kudeatzeko moduluak
- Borondatezko eta nahitaezko zerga-bilketarako moduluak
- Zerga eta kontabilitatearekin lotura moduluak
- Gizarte-zerbitzuetarako moduluak
- Izapideak kudeatzeko moduluak (UDALIK) eta Egoitza.
- Faktura elektronikorako plataforma
- Elkarreagingarritasun-plataforma.
- Lizitazio-plataforma.
- ARQD Artxiborako moduluak.
- Udala Zabaltzen moduluak.

Nolanahi ere, kontratua indarrean dagoen bitartean, zenbait moduluren artean dagoen elkarreagingina kontuan hartuta, ingurune bererako garatutako beste aplikazio batzuk sartu ahal izango dira zerbitzuaren irismenean.

2.2 Beharrezko gutxieneko zehaztaperen teknikoak eta funtzionalak.

Atal honetan, zerbitzu honi atxiki beharko zaion taldearen gutxieneko zeregin eta funtzioei buruzko informazioa jasotzen da.

2.2.1 Insitu laguntza zerbitzua

Udaletan laguntza modu presentzialean ematen duen pertsonari deitzen zaio «Insitu» teknikaria. Hau da, udalei bertatik bertara laguntzea BiscayTIK Fundazioaren zerbitzu-eremuetan. Proiektu honetarako izendatutako pertsona bakoitzak bere ardurapean izango du udal eta mankomunitate jakin batzuen arreta. Pertsona bakoitza "bere udal eta mankomunitateen" arduraduna izango da.

Aurkeztutako eskaintzetan, zerbitzuan bertan garatu beharreko zereginen eta prozedimenduen xehetasunak azaldu beharko dira. Dena dela, besteak beste, honako hauek estali beharko dira gutxienez:

- Ezarritako aplikazioek zer administrazioekin duten elkarreragina kontuan hartuta, haiekiko harremanen ezagutza funtzionala edukitzea. Horretarako, honakoetarako prestatu eta lagundu beharko zaie azken erabiltzaileei:
 - Tokiko erakundeek zer administrazioekin duten elkarreragina kontuan hartuta, administrazioek trukerako zer plataforma dituzten jakitea (INE, EUSTAT...).
 - Trukatu beharreko informazioa prestatzea.
 - Trukerako tresnen bidez, informazioa trukatzeko laguntzea.
- Proiektuaren arloarekin zerikusia daukaten gorabeherak lehen mailan ebatzea eta kudeatzea eta BiscayTIK Fundazioko langileei eta udaletxetakoei laguntzea. Horretarako, honakoa egin beharko dute:
 - Behar beste proba egitea, gorabeherak konpontzeko edo beste aukera batzuk eskaintzeko.
 - Gorabeheren berraketa beharrezkoak diren agiriak aurkezteak: pantaila-argazkiak, azalpenak, egindako probak...
 - Aplikazioak ezartzea eta parametrizatzea.
 - Gorabeheren jarraipena egitea.
 - Gorabehera konpondu osteko probak egitea.
 - BiscayTIK formatuaren arabera prestatutako eskuliburuak prestatzea.
 - Azken erabiltzaileei laguntzea BiscayTIKek eskaintzen dituen aplikazio eta zerbitzuekin dituzten arazo guztiak konpontzen.
- Lehen aipatutako aplikazioekin lotutako txantiloak egokitzea. Horretarako, honakoetarako prestatu eta lagundu beharko zaie azken erabiltzaileei:
 - Sinadurak, testuak eta ezketak aldatzea.
 - Erroreak adierazgailuen bidez zuzentzea.
 - Egokitzearen probak egitea.
- BiscayTIK Fundazioaren esparruko erabiltzaileei eta BiscayTIK fundazioak adierazten dituen pertsonen prestatutako ematea. Horretarako, honakoa egin beharko dute:
 - Eskuliburuak prestatzea.
 - Ekipamenduak prestatzea.
 - Probetarako baimenak egiaztatzea eta prestatzea.
 - Kasu praktikoak prestatzea.
 - BiscayTIK Fundazioko langileei laguntzea aplikazio berriak erakusten.
 - Prestakuntza euskaraz edo gaztelaniaz ematea.
- Erabiltzaileei arreta emateko jardueretan laguntzea:
 - BiscayTIK Fundazioko langileei laguntzea aplikazio berriak erakusteko udaletxeei.

- o Ezarritako aplikazioen jarraipena egitea.
- o BiscayTIKen aplikazio berrietara udal berriak aurkezteko eta erakartzeko lanak egitea.
- Zerbitzu osoa elebiduna izan beharko denez (euskaraz eta gaztelaniaz), proposatutako profil guztiek bi hizkuntzetan idazteko eta hitz egiteko jariotasuna izan beharko dute.
- Edonolako informazioa erregistratzea, dokumentatzea eta jakinaraztea, emandako zerbitzua hobetzeko eta informazio-sistemen inguruko irtenbideak, hobekuntzak edota eskakizun berriak eskaintzeko.
- BiscayTIK Fundazioak erabakiak hartu ditzan, behar beste informazio eskaintzea eta, horretarako, zerbitzuari buruzko aldian aldiko edo eskaerapeko ezohiko txostenak sortzea.
- BiscayTIK Fundazioaren ADITUZ tresna eguneroko lan- eta kudeaketa-tresna gisa erabiltzea.

Eremu geografikoa

Zerbitzuan, Bizkaiko Lurralde Historikoko tokiko erakunde guztiak hartu beharko dira kontuan. Zerbitzu hori garatzeko, *era presentzialean* estali beharko da lurralde osoa. Horretarako, lan-talde osoaren joan-etorriak urteko 100.000 kilometrotik gorakoak izango dira, zenbatespenen arabera.

2.2.2 Bigarren mailako zerbitzu espezializatua

Arreta espezializatuko 2. maila BiscayTIKeko moduluetakoa adituen taldeari deitzen zaio. Haien eginkizuna izango da CAUren bidez moduluei buruz iristen diren eskaerei/gorabehereri erantzutea.

Zerbitzuak BiscayTIKeko EAZren bidez Bizkaiko udalek eta mankomunitateek helarazten dituzten zalantzak eta gorabeherak artatzeko lanak egin beharko ditu, lehen aipatutako BiscayTIKeko moduluei buruz.

BiscayTIKen EAZra iristen diren gorabeherak, kontratuaren xede diren moduluekin zerikusia dutenak, zuzenean eskalatuko dira bigarren arreta-maila honetara, Adituz bidez (BiscayTIKen ticketing plataforma).

Hauek dira 2. mailako zereginak:

- Gorabehera ireki eta 30 minutu baino lehen erabiltzailearekin harremanetan jartzea (telefonoz), haren intzidentzia/eskaera aztertuko dela jakinarazteko.
- Erabiltzailearengandik gorabehera konpontzeko behar den informazio guztia lortzea.
- Udaletan desplazatuta (Insitu teknikoak) dauden BiscayTIKeko pertsonekin koordinatzea, gorabehera konpontzeko informazio edo laguntza gehiago lortzeko.
- Gorabehera konpondu arte egin beharreko lanak egitea.
- Erabiltzaileari gertakaria konpondu duela jakinaraztea (ahal dela, telefonoz).

- Intzidentzia Garapenaren arlora eskalatzea softwarean esku-hartzeren bat egin behar bada edo hobekuntza bat bada, eta erabiltzaileari jakinaraztea.
- ADITUZen intzidentzia ixtea.
- Lan guzti hauek ADITUZen jaso beharko dira

Egin beharreko lanak eta zerbitzuaren barruko lan-prozedura eskaintzan zehaztu beharko dira, edozein modutan, eskaintzan bete beharreko gutxienekoen artean honako hauek daude:

Dokumentu honen xedea diren moduluetan honako funtzioak egitea:

- Maila desberdinetan bilerak egitea eta bileren aktak egiteak, e.a.
- Harreman zuzena udalekin.
- BiscayTIK Fundazioak esandako pertsonen edo udalek eta mankomunitateek dituzten zalantzak edo eskaerak ebaztea.
- Aplikazioetan, txosten parametrizatuak eta pertsonalizatuak egitea.
- Aldizkako informazioa bidaltzea beste erakunde batzuei (ein, Aldundia, etab.).
- Zerbitzuarekin zerikusia duten Betebeharrak eta Analisia:
 - BiscayTIK aplikazioetan egin daitezkeen hobekuntzak identifikatzea.
 - Erabil daitezkeen dokumentazioaren analisia eta datu hartzearekin lotutako dokumentazioa sortzea.
- Aplikazioen konfigurazioa, eta honek dakartzan lanak:
 - Modulu desberdinen parametrizazioa.
 - Zeregin bakoitzean beharrezkoak diren jardueren konfigurazioa.
 - Dokumentuak sortzeko txantiloien konfigurazioa.
 - Modulu bakoitzeko baimenen konfigurazioa.
- Zerbitzuaren xede diren moduluen abiaraztean:
 - Moduluetan beharrezkoak diren parametrizazioak, abiarazteko orduan eta ohiko funtzionamenduan.
 - Parametrizazioa modu egokian gauzatzen dela bere gain hartu eta bermatzea.
- Proiektuari atxikitako udaleei laguntza:
 - Balizko gertakizunak aztertzea eta konpontzea.
 - Gorabehera bat Garapenera eskalatu behar izanez gero, gertakizunak konpontzeko orduan, horiek modu egokian mailakatzeko beharrezko dokumentazioa egitea.
 - Gertakizunen txostenak sortu, sailkatu eta horien artean lehentasunak ezartzea.
- Funtzionalitate berriak eta horiei lotutako gertakizunak kudeatzea, BiscayTIK Fundazioan ezarrita dagoen ADITUZ izeneko ticketing tresnaren bidez.

- Lehiaketa honen xedeari lotutako aplikazioen eta hori osatzen duten moduluen inguruko prestakuntza ematea erabiltzaileei, insituei eta BiscayTIKek esanten duen pertsonei.
- Formakuntzarako materiala prestatzea.
- BiscayTIK Fundazioaren zuzendaritzari egoeraren berri ematea.
- Toki erakundeei lotutako truke-plataformen (adibidez, INE, EUSTAT...) gaineko ezagutza.
- Erabiltzaileen laguntzarekin lotutako beste batzuk.

Zerbitzu hau esleipendunaren bulegoetatik emango da, baina batzuetan BiscayTIKek adierazitako udaletara joan ahal izango dira, udalari laguntza emateko. **Astean bitan gutxienez, 2. mailako talde espezializatu guztiak esleipendunaren bulegoan lan egingo du.** Horrela, pertsonen arteko komunikazio handiagoa lortuko da, eta horrek gorabeherei hobeto erantzuten lagunduko du.

Esleipendunak kalitatez, zorroztasunez eta eraginkortasunez gauzatuko du zerbitzua, eta berau zuzenean edo zeharka erregulatzen duten indarreko legezko eta arauzko xedapen, arau eta zehaztapen guztiak bete beharko ditu.

Prestazio hori BiscayTIK Fundazioak eskatuta egingo da, baldintza-orriaren xede diren gaiak beste esleipendunekin kontratatzeko aukera kaltetu gabe.

Pertsona horietako bat, gutxienez, mikroinformatikan aditua izango da, eta laguntza mikroinformatikoa emango die udalei.

Profil honetako pertsona batek, gutxienez, profil komertzialagoa izan beharko du erabiltzaileei arreta emateko jardueretan laguntzeko, hala nola:

- o BiscayTIK Fundazioko langileei laguntzea aplikazio berriak erakusteko udaletxeei.
- o Ezarritako aplikazioen jarraipena egitea.
- o BiscayTIKen aplikazio berrietara udal berriak aurkezteko eta erakartzeko lanak egitea.

3 PROIEKTUAREN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA

Lizitatzailerak atal honetan proposatu beharreko zereginen helburuaren arabera, emandako zerbitzuaren egoera ikusi beharko da une oro, ustezko desbideraketak antzemateko eta ustezko ekintza zuzentzaileak ezartzeko.

Zeregin horiek egiteko oinarria kasuan kasuko bileretan eta batzordeetan berrikusiko diren jarraipen-txostenak izango dira.

Bere proposamen teknikoan, lizitatzailerak ahalik eta xehetasun handienaz azaldu beharko du zerbitzugintzan ezartzeko proposatutako jarraipen eta kontrol eredua.

BiscayTIK Fundazioak garapena ikuskatu eta azken emaitza onartuko duen arduraduna izendatuko du, eta beharrezkoak diren jarraibide guztien berri emango dio enpresa esleipendunari.

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du BiscayTIK Fundazioarekin, BiscayTIK Fundazioaren jarraibide orokorrak jasoko ditu, erantzukizun horretako solaskidea izango da eta **zerbitzua ematen dutenetako bat izan ahalko da**. Honakoa egingo du:

- Garatu beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea eta haien kalitate-maila egiaztatzea.
- Insitus teknikarien eta 2. mailako zerbitzuaren eguneroko lanen jarraipena eta koordinazioa.
- BiscayTIK Fundazioaren eskaerak jasotzea eta, BiscayTIK Fundazioaren adostasunpean, eskaera horien balioespena eta plangintza egitea.
- BiscayTIK Fundazioarekin antolatutako bileretako aktak egitea, eta, bertan, hartutako erabakien berri ematea. Hasiera batean, hilean 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.

Koordinatzaile horrek gehienez 3 ordu izango ditu egunean, 2. mailako teknikariaren prezioan fakturatu daitezkeenak,

BiscayTIK Fundazioak egindako lanen kalitatea kontrolatuko du, eta bere irizpideen arabera **gutxienez baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahal izango ditu**. Nolanahi ere, BiscayTIK Fundazioak zehapenak ezarri ahal izango ditu, kontratatutako zerbitzuetan atzerapenik badago edo kalitateak eskasak badira. Izan ere, kontratua balio gabetzeko arrazoi justifikatua ere izango da.

3.1 Zerbitzuko faseak

Gutxienez, honakoak izango dira zerbitzu honetako faseak:

1. Fasea: Diagnostikoa

Fase honetan, BiscayTIK Fundazioak eta enpresa laguntzaileak zerbitzuaren irismena, kudeaketaren egitura, zerbitzuaren eskakizunak eta antolakuntza berrikusiko dituzte elkarrekin.

Era berean, honakoa ere egingo da fase honetan: zerbitzuak berrikustea, prozedurak biltzea, jarraibide teknikoak eta jarduera egokiak azaltzea, arriskuak aztertzea eta zehaztutako adierazleak ulertzea.

2. Fasea: Transferentzia

Fase honetan, ezagutzen transferentzia egituratu bat egingo da, enpresa esleipendunaren bilera espezifikoaren eta prestakuntza funtzionalaren plan bat gauzatuz plegu honetan deskribatutako BiscayTIK aplikazioetan proposatutako taldeari, hala eskatzen den kasuetan. Fase hau amaitzean, 16

Insitus teknikariz eta 2. mailako 6 teknikariz osatutako taldeak prest egon behar du zerbitzua martxan jartzeko.

Lehenengo bi fase horiek gauzatzeko epea ezin izango da 30 egun naturaletik gorakoa izan, eta fase horietan sartutako zerbitzuak ezin izango dira fakturatu; ustiapena martxan jarri beharko da (3. fasea) 30 egun natural horietatik aurrera. Eskaintzan nahitaez adierazi behar da zeregin guztiak proposatutako denboran egiteko ikuspegia.

Zerbitzuaren ustiapena abian jartzeko atzerapenak (3. fasea), 16 Insitus profileko ekipoarekin eta 2. mailako 6 teknikarirekin, BiscayTIK aplikazioetan erabat trebatuak, kontratua sinatzen den egunetik 30 egun naturaleko epeaz harago, 5.000€ eguneko zigorrarekin zigortuko dira.

Taldeko kideen prestakuntza-maila baliozkotzea BiscayTIK-en eskumena izango da.

3. Fasea: Ustiapena

Fase honetan, kontratuko zerbitzuak betearazi eta kudeatuko dira, eta zerbitzuaren kalitatea bermatuko da. Horretarako, adierazitako jarduerak garatuko dira, zehaztutako metriken bidez neurtuko dira, zerbitzuaren kalitatea kontrolatuko da eta hobekuntza-ekintzetarako proposamenak egingo dira.

4. Fasea: Itzulketa

Fase honetan, kontratistak BiscayTIK Fundazioaren esku jarriko ditu lan-agiria eta agiri teknikoak berriro ere bere gain hartzeko zerbitzua.

4 BALDINTZA PARTIKULARRAK

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 Laneko ekipamendua eta eskakizunak

Enpresa esleipendunak beharrezkoak diren baliabide pertsonalak eta materialak eduki beharko ditu, premiei aurre egiteko eta esleitzen zaizkion zerbitzuak behar bezala garatu ahal izateko. Hau da, udalei bertatik bertara laguntzea insitu teknikariek eta 2. mailako zerbitzuzarekin BiscayTIK Fundazioaren zerbitzu-eremuetan.

Gutxienez profil hauek aurkeztu behar dira:

- 16 insitu profil.
- 6 bigarren mailako teknikari profil

Biscaytik-ek enpresari edozein unetan kopuru hori murriztea edo gehitzea eskatu diezaioke.

Kontratua sinatu eta gehienez ere 30 eguneko epean, esleipendunak zerbitzua martxan jarri beharko du 16 insitu profileko pertsonekin, eta espezializatutako 2. mailako profileko 6 pertsonekin. Pertsona hauek plegukp 2.1.1 puntuan dauden aplikazio guztientan adituak izan beharko dira, bestela, dagozkion zigorrak aplikatuko dira.

- Insitu profila: zehaztapen Teknikoen Txosten honetan aurrez zerrendatutako alderdi guztiak bete behar dituzten pertsonen insitu profila esaten diegu. BiscayTIK Fundazioarekin hitzartutako toki-erakundeetako langileei BiscayTIK aplikazioetan laguntza presentziala ematera joango dira udaletxeetara. Aurretik deskribatutako aplikazio guztien ezagutza funtzionala izan beharko dute. Teknikari horiek elebidunak izan beharko dute (Euskara - Gaztelania).
- 2. Mailako teknikari profila: Profil honetako pertsonen lehenago deskribatutako aplikazioei buruzko ezagutza funtzional handia izan beharko dute, eta kudeatzen dituzten aplikazioetan adituak izan beharko dute. Zerbitzua emateko proposatutako pertsonen euskaraz jakin beharko dute, ahal den neurrian.

Kaudimen teknikoko eskakizunen artean, aplikazio horien berri izan behar duten gutxieneko aplikazioak eta pertsonak zerrendatu dira. Dokumentu honen 2.1.1 puntuan zerrendatutako gainerako aplikazioen ezagutzari, oferta aurkezten den momentuan, puntuazioa emango zaio, karatulako 18. puntuan adierazten den bezala.

Esleipendunak behar besteko konpromisoa hartuko du, BiscayTIK Fundazioak beste enpresa edo instituzio batzuekin ezartzen dituen bileretan parte hartzeko.

Enpresa esleipenduneko langileak etengabe egon beharko dira prestatuta BiscayTIK Fundazioak eskatutako aplikazio/funtzionalitate guztietan. Prestakuntza horren kostua eta enpresa esleipenduneko langileek prestakuntza horretarako emandako denbora enpresaren kontura izango dira.

Enpresa esleipendunak bere gain hartuko ditu, eskainitako prezioaren barruan, proiektura atxikitutako pertsonen bidaia-gastu eta -dieta guztiak. **Eskaintzan etengabeko prestakuntzaren plangintza bat aurkeztu beharko da, Insituen taldeari zein 2. maila espezializatuko taldeari egin nahi zaiena.**

Astean bitan gutxienez, 2. mailako talde espezializatu guztiak esleipendunaren bulegoan lan egingo du. Horrela, pertsonen arteko komunikazio handiagoa lortuko da, eta horrek gorabehera hobeto erantzuten lagunduko du.

Kontratua indarrean dagoen bitartean ekipoaren osakeran aldaketaren bat eginez gero, ezingo da

eskaintzan aurkeztutako egiaztapena aldatu. Aldez aurretik jakinarazi beharko zaio BiscayTIK Fundazioari, eta haren berariazko baimena izan beharko du.

4.4.1 Teknikari berria sartzea

Proiektua betearazten den bitartean, zerbitzuko premiekin lotutako arrazoiengatik edo zerbitzuarekin lotuta ez daudenengatik, litekeena da beste pertsona batzuk sartu behar izatea proiektuko taldean. BiscayTIK Fundazioak eskabidea egiten duenetik, pertsona **prestatuak** 15 egun balioduneko gehienezko epea izango du proiektuko taldean sartzeko.

4.1.2 Aurkezteko zehaztutako denbora

Lan-taldean parte hartzen duen edonor Bizkaiko Lurralde Historikoko tokiko erakundean edo BiscayTIK Fundazioaren egoitzan aurkeztu beharko da 90 minututik beherako epean, BiscayTIK Fundazioak halaxe eskatuz gero.

4.2 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxienerako ordutegia honakoa izango da urteko aste guztietan:

Ordutegia:

- “Insitu” laguntza-zerbitzua: Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara.
- 2.mailako zerbitzu espezializatua:
 - Astelehenetik ostegunera 8:00etatik 17:00etara, 8 ordu eguneko.
 - Ostiralak eta abuztua: 8:00etatik 15:00etara

Ezohiko kasuak zerbitzuaren beraren barruan egongo dira BiscayTIK Fundazioak aurreko lerroaldeetan zehaztutakoak ez beste ordu edo egun batzuetan zerbitzugintza behar duenean, betiere, plangintzapean bada go eta zerbitzuko premien arabera beharrezkoa bada.

4.3 Zerbitzu Adierazleak

Honako zerbitzu-adierazle hauek definitu dira:

1. Adierazlea

Irizpideak	Proposatutako %	ALDIZKOTASUNA	Gehienezko denbora
2. mailako zerbitzuari eskalatutako intzidentziei erantzuteko denbora		HILERO	30 minutu

Adierazle honek lizitatzailerak Adituzen kasu bat 2. arreta-mailara eskalatzen denetik 30 minutu baino gutxiagoko epean erantzuteko (udalari deituta) konpromisoa hartzen duen gorabeheren ehunekoa jasotzen du, hilabete batean eskalatutako kasu guztiekiko.

2. Adierazlea

Irizpideak	Proposatutako %	ALDIZKOTASUNA	Gehieneko kasu kopurua
Azken 10 egunetan Insitu mailan eta arretaren 2. mailan Adituzen izandako kasuen kopurua mugimendurik izan ez dutenak.		10 egun	20

Adierazle honek Adituzen mugimendurik gabeko kasuen kopurua jasotzen du, hau da, Adituzen Insitu eta arretaren 2. mailetara eskalatuta dauden kasuak eta azken 10 egunetan inolako mugimendu barik daudenak. Lizitatuzaileak bi mailetan (Insitus eta 2. maila) eta 10 egun baino gehiago mugimendurik gabe daramaten gehieneko kasu kopurua proposatu du.

3. Adierazlea

Irizpideak	Proposatutako epea	Gehieneko epea
Teknikari berria zerbitzuan sartzeko denbora	(egunetan)	15 baliodun egun

Adierazle honek jasotzen du lizitatuzaileak zenbat egun baliodunetan konpromisoa hartzen duen zerbitzuan pertsona berri bat sartzeko (Insitu profila edo arretaren 2. mailako profila), erabat prestatua (prestatuntza hori enpresak egingo du inolako kostu barik BiscayTIKentzako) eta operatiboa. BiscayTIKek enpresari inkorporazio hori eskatzen dion unetik hasten da zenbatzen denbora.

4. Adierazlea

Pertsona	Profila	Hurrengoko aplikazioetan ezagutza	Aplikazioetan edukitako esperientzia	Proiektu, erakunde edo enpresa aplikazio hauekin edukitako esperientzia
	Insitu Teknikaria	Adierazi honetako zeinetan: - Sinadura modulua - Eskaneatze modulua. - Jakinarazpenak kudeatzeko modulua. - Zerga eta kontabilitatearekin lotura modulua. - Gizarte-	Adierazitako aplikazio bakoitzean emandako esperientzia -denbora. Gutxienez 6 hilabete.	

		zerbitzuetarako modulua. • Faktura elektronikorako plataforma. • Elkarrengarritasun-plataforma. • Lizitazio-plataforma. • ARQD Artxiborako modulua. • Udala Zabaltzen modulua.		
--	--	---	--	--

Adierazle honek administrazio elektronikoko aplikazio horietan Insitu teknikari gisa proposatutako pertsonen ezagutza jasotzen du. Proposatutako pertsona eta haren ezagutza identifikatu behar dira adierazitako aplikazio batean edo batzuetan.

5. Adierazlea

Pertsona	Profila	Hurrengoko aplikazioetan ezagutza	Aplikazioetan edukitako esperientzia	Proiektu, erakunde edo empresa aplikazio hauekin edukitako esperientzia
	2.Mailako Tenikaria	Adierazi honetako zeinetan: • Sinadura modulua • Eskaneatze modulua. • Jakinarazpenak kudeatzeko modulua. • Zerga eta kontabilitatearekin lotura modulua. • Gizarte-zerbitzuetarako modulua.	Adierazitako aplikazio bakoitzean emandako esperientzia-denbora. Gutxienez 6 hilabete.	

		• Faktura elektronikorako plataforma. • Elkarrengarritasun-plataforma. • Lizitazio-plataforma. • ARQD Artxiborako modulua. • Udala Zabaltzen modulua.		
--	--	---	--	--

Adierazle honek administrazio elektronikoko aplikazio horietan 2. Mailako teknikari gisa proposatutako pertsonen ezagutza jasotzen du. Proposatutako pertsona eta haren ezagutza identifikatu behar dira adierazitako aplikazio batean edo batzuetan.

6. Adierazlea

IRIZPIDEA	PROPOSATUTAKO EPEA	GEHIENEZKO EPEA
Lanak hasteko gehieneko egun kopurua, kontratua sinatzen denetik	Egutegiko egunetan	30 egun

Adierazle honek jasotzen du adjudikaziodunak zenbat egun naturaletan hartzen duen konpromisoa kontratua sinatzen denetik lanean hasteko, ekipo guztia prest eta osatuta dagoela. Lanak hasteko gehieneko egun-kopurua 30 egunekoa da. Hilaren 31tik aurrera, penalizazioak aplikatzen hasiko lirateke.

4.4 Bermea

Gutxienez 3 hilabeteko bermea eskatuko da egindako lanentzat.

4.5 Jabetza Intelektuala

Esleipendunak BiscayTIK Fundazioari lagako dizkio kontratu honen baitan eratutako plan, sorkuntza eta dokumentu guztien egile-eskubideak eta jabetza intelektualako 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 ustatzeko 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.

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

4.6 Zigorrak

Baldintza teknikoak bete ezean, betearazpenean berandutzea edo betetze akastuna izanez gero, Karatulan eta Administrazio klausula partikularren pleguetan jasotako zigorrak ezarriko dira

4.7 Genero ikuspegia

Enpresa adjudikaziodunak, kontratua indarrean dagoen bitartean, hizkera ez-sexista erabili beharko du behin betiko edozein dokumentu idatzi edo digitaletan, eta datuak sexuaren arabera bereizi beharko ditu pertsonen buruzko edozein estatistikatan, betiere martxoaren 16ko 1/2023 Legegintzako Dekretuaren 3. artikulua babesean (1/2023 Legegintzako Dekretua, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako Legearen testu bategina eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistatik gabeko Bizitzak onartzen dituen). Artikulu horretan, errespetatu beharreko printzipio orokorrak adierazten dira.

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 galdera egiteko edo argibideak jasotzeko, BiscayTIK Fundazioak honako helbide hau jarri du enpresa eskaintzaileen esku: eskaintzak@biscaytik.eus

Kontsulten edo argibideen erantzunak Euskadiko kontratazio-plataforman argitaratuko dira.

Izenpetua: Kontratazio-organoa

I A 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	
Udal eta mankomunitateen informazioa kontsultatzea.	
Datuen tratamenduaren jarduerak	
Datu pertsonalen tratamenduak honako hauek barne hartuko ditu:	
Datuak atzematea	X
Datuak grabatzea	

Datuak egituratzea	
Datuak aldatzea	
Interesdunekin harremanetan jartzea	X
Datuak biltegitratzea	
Datuak ateratzea (berreskuratzea)	
Datuak kontsultatzea	X
Datuak lagatzea / zabaltzea	
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	X
Datuak suntsitzea	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	
Datuen aldi baterako kopiak egitea	
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	
Beste batzuk (zehaztu)	
Tratamenduaren zilegitasuna	
1. DBEOren 28. art. 2. 9/2017 Legea, azaroaren 8koa, sektore publikoaren kontratuei buruzkoa. 3. Pertsona kontratistarekin formalizatu beharreko kontratua.	
Datu pertsonalen kategoriak	

IDENTIFIKAZIO-DATUAK:	
NAN / IFZ / Identifikazio-agiri Ofiziala	X
Izen-abizenak	X
Posta-helbidea	X
Telefonia	X
Sinadura	X
Nazionalitatea	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, 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)	X
Lanbide-esperientzia -edo -historia	
Lanbidea	
Lanpostua edo lanbide-kategoria	X
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)	X
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	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	
Hornitzaileak	X
Atxikitako pertsonak edo kideak	
Jabeak edo errentariak	
Ikasleak	
Legezko ordezkariak	X
Harremanetarako pertsonak	
Eskatzaileak	X
Onuradunak	
Langileak	X

Enplegu-eskatzaileak	
Kargu publikoa duten pertsonak	X

Datuen jatorria

Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:

Interesdunak edo beren ordezkariak.	
Administrazio publikoak <i>Bizkaia</i> ko Udalak eta mankomunitateak	X
Erregistro publikoak <i>Sarrera</i> eta <i>irteera</i> udal eta mankomunitateen erregistroa	X
Sektore publikoko beste erakunde batzuk (Zehaztu):	
Beste batzuk (Zehaztu):	

Datuen hartzaileak

Ez da datu pertsonalak lagatzeko aukera aurreikusten.

Datuak kontserbatzeko epea

Kontratuaren egikaritzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere berme-epean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko betebeharrak bete.

Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea

Tratamendua amaitzen denean, *pertsona kontratistak* honako hauek egin beharko ditu:

A) *Tratamenduaren arduradunari* (edo horrek beren-beregi idatziz izendaturiko pertsonari) datu pertsonalak itzultzea, bai eta, bidezkoa izan ezker, datuak gordetzeko erabilitako euskarriak ere, behin prestazioa beteta. Itzulketak berarekin ekarri behar du *pertsona kontratistak* erabilitako

ekipo informatikoan dauden datu guztien ezabaketa osoa. Edozelan ere, *pertsona kontratistak* kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.

Segurtasun neurri tekniko eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra

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

I B ERANSKINA

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

Datuak atzematea	X
Datuak grabatzea	
Datuak egituratzea	
Datuak aldatzea	
Interesdunekin harremanetan jartzea	X
Datuak biltegiratzea	
Datuak ateratzea (berreskuratzea)	
Datuak kontsultatzea	X
Datuak lagatzea / zabaltzea	
Datuak interkonektatzea (gurutzatzea)	
Datuak erkatzea (egiaztatzea)	X
Datuak suntsitzea	
Tratamenduaren eragilearen informazio-sistemetan datuak kontserbatzea	
Datuen aldi baterako kopiak egitea	
Datuen segurtasun-kopiak egitea, datuen berreskuratzea	
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)	
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)	X
Lanbide-esperientzia -edo -historia	
Lanbidea	
Lanpostua edo lanbide-kategoria	X
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)	X
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	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	
Hornitzaileak	X
Atxikitako pertsonak edo kideak	
Jabeak edo errentariak	
Ikasleak	
Legezko ordezkariak	X
Harremanetarako pertsonak	
Eskatzaileak	X

Onuradunak	
Langileak	X
Enplegu-eskatzaileak	
Kargu publikoa duten pertsonak	X
Datuen jatorria	
Trataturiko datu pertsonalak hemendik datoz:	
Interesdunak edo beren ordezkariak.	
Administrazio publikoak <i>Bizkaia</i> ko udal eta mankomunitateak	X
Erregistro publikoak <i>Sarrera eta irteera erregistroak</i>	X
Sektore publikoko beste erakunde batzuk (Zehaztu):	
Beste batzuk (Zehaztu):	
Datuen hartzaileak	
Ez da datu pertsonalak lagatzeko aukera aurreikusten.	
Datuen kontserbazeko epea	
Kontratuaren egikaritzea betetzeko beharrezkoa den denboran zehar kontserbatuko da, bere berme-epean zehar hedatu eta legezko edo kontratuzko betebeharrak bete.	
Datuen tratamendua amaitzean datuak eskuragarri jartzea	

Tratamendua amaitzen denean, *pertsona kontratistak* honako hauek egin beharko ditu:

A) Biscaytik Fundazioari (edo horrek beren-beregi idatziz izendaturiko pertsonari) datu pertsonalak itzultzea, bai eta, bidezkoa izan ezker, datuak gordetzeko erabilitako euskarriak ere, behin prestazioa beteta. Itzulketak berarekin ekarri behar du *pertsona kontratistak* erabilitako ekipo informatikoan dauden datu guztien ezabaketa osoa. Edozelan ere, *pertsona kontratistak* kopia bat gorde dezake, behar bezala blokeatutako datuekin, prestazioaren betearazpenetik erantzukizunak sortu daitezkeen bitartean.

Segurtasun neurri tekniko eta antolakuntza-neurrien deskribapen orokorra

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