

PRESKIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN ORRIA

«BBUP-EN SARE- ETA SEGURTASUN-AZPIEGITURA MANTENTZEKO ETA KUDEATZEKO LAGUNTZA TEKNIKO»

Edukia

1.- Proiektuaren definizio orokorra	2
1.1.- Kontratuaren xedea	2
2- Eskatutako zerbitzuak	3
2.1.- Zerbitzuaren modalitatea.....	4
2.2.- Prebentziozko mantentzea	4
2.3.- Mantentze zuzentzailea	6
2.4.- Bilakaeragatiko edo moldatzeagatiko mantentze-lanak.....	7
2.5.- Erreserba-zerbitzua edo ordutegiz kanpoko laguntza tekniko	7
2.6.- Kontratuaren jarraipen-zerbitzua.....	8
3.- Zerbitzuen deskribapen tekniko	9
3.1.- Zerbitzuak gauzatzea.....	9
4.- Zerbitzuaren kontrola eta jarraipena	12
4.1.- BBUPen ekarpenak.....	13
4.2.- Adjudikaziodunaren ekarpenak.....	13
5.- Fakturatzeko baldintzak	13
6.- Zerbitzu-mailako akordioa eta lantokia.....	14
7.- Konfidentzialtasun- eta zibersegurtasun-konpromisoa.....	16
8.- Teknologiaren eta ezagutzaren transferentzia.....	16
9.- Lantaldea	17

1.- Proiektuaren definizio orokorra

1.1.- Kontratuaren xedea

Lizitazio honen xede nagusia IT laguntza teknikoa kontratatzea da, sareko ekipamenduaren eta komunikazio-segurtasunaren mantentzean eta konfigurazioan espezializatua. Laguntza horren helburua izango da Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoaren (aurrerantzean, BBUP) bulegoetan instalatutako IT sareko eta segurtasuneko ekipamenduarekin lotutako erabiltzaile/enpresen monitorizazioaz, administrazioaz, eguneratzeaz, konfigurazioaz, mantentzeaz eta euskarria emateaz, funtzionaltasun berriak prestatzeaz, haiekin harremanetan jartzeaz eta gorabeherak konpontzeaz arduratzea.

Halaber, laguntza tekniko espezializatu horri BBUPeko Informatika Sailarekin lankidetzan aritzea eskatu ahal izango zaio, IT ekipo edo teknologia berriak berritzearekin edo ezartzearekin lotutako proiektuei ekiteko orduan, zeinak sailetik landuko baitira, sareen eta komunikazioen segurtasunaren esparruan.

Sareko eta IT segurtasuneko arlo eta teknologien artean, ezinbesteko baldintza izango da IT laguntza teknikoak frogatzea ezagutza, ziurtagiriak eta esperientzia dituela honako hauetan:

- Switching
 - Ezagutza aurreratua (VLAN, trunk, port-security, 802.1X, agregatuak, stacking, MEC, RSTP, MSTP, ARP, mirroring, QoS...)
 - Fabrikatzaile/teknologia nagusiak: Cisco, Huawei, Aruba eta Siemens.
- Routing
 - Ezagutza aurreratua (routing estatikoa, routing dinamikoa (BGP), proxy ARP, NAT, policy routing, VRF, MTU, MSS...)
 - Fabrikatzaile/teknologia nagusiak: Fortinet, Cisco, Netmodule eta Huawei.
- Suebakiak
 - Ezagutza aurreratua (segurtasun-politikak, tunelak, NAT, routing, HA, FW birtualak, erabiltzaile-politikak, L7 funtzionaltasunak, log eta konfigurazioen kudeaketa zentralizatua...)
 - Fabrikatzaile/teknologia nagusiak: Fortinet
- Wifia eta NAC
 - Ezagutza aurreratua (mobility master, kontrolagailuak, AP, atari gatibuak, sponsor, 802.1X baimena, RADIUS/TACACS, ekipoak profilatzea...)
 - Fabrikatzaile/teknologia nagusiak: Aruba eta Cisco
- VPN
 - Ezagutza aurreratua (MFA, Hostchecker, VPN-SSL, IPSEC Site to Site, IPSEC Remote Access, VPN kontzentragailua...)
 - Fabrikatzaile/teknologia nagusiak: Ivanti eta Fortinet
- DHCP eta DNS
 - Ezagutza aurreratua (DHCP, DNS, IPAM)
 - Fabrikatzaile/teknologia nagusiak: Infoblox, Cisco Umbrella, Windows
- Monitorizazioa, alarmen kudeaketa, logak eta txostenak
 - Ezagutza aurreratua (SNMP, SYSLOG, SIEM, NETFLOW, SFLOW, SQL lengoia...)
 - Fabrikatzaile/teknologia nagusiak: FortiAnalyzer, NAGIOS, Intermapper, Redborder, Elastic, QLIK
- Programazioa
 - Script-ak inplementatzeko edo aurreko puntuetan adierazitako ekipamenduetara APIen bidez deiak egiteko beharrezkoak izan daitezkeen programazio-lengoaiei ezagutza aurreratua.
 - Fabrikatzaile/teknologia nagusiak: Ansible, txostenak sortzeko SQL, APIen bidez aurretik deskribatutako ekipoetara eta teknologietara deiak egitea



Aurrez adierazitako puntuez gain, IT laguntza teknikoari eskatu ahal izango zaio BBUPeK kontratua indarrean dagoen bitartean ezartzen dituen sareko eta segurtasuneko ekipa edo teknologia berriak monitorizatzeko, kudeatzeko, mantentzeko, euskarria emateko, funtzionaltasun berriak gaitzeko eta horietako gorabeherak konpontzeko.

Laguntza teknikoko taldeak teknologia edo ekipamendu berriren bat ezagutzen ez badu, kontratuaren adjudikazioa duen enpresaren ardura izango da langileak teknologia edo ekipamendu horietan trebatzea. Hala ere, BBUP saiaturik da laguntza teknikoa ezarpen-proiektuetan jasotzen diren prestakuntzetan egon dadin, bai eta haiek kudeaketarako eta mantentzerako behar duten informazio guztia izan dezaten eta instalazio-proiektuak martxan jartzeko azken faseetan parte har dezaten sustatzen ere.

Lizitatzailerak kudeatu, gainbegiratu eta mantendu beharreko ekipamenduaren ideia bat izan dezaten, baldintza-ordria idazteko datan, honako hauek osatzen dute zerbitzua ematen zaion sareko eta IT segurtasuneko ekipamendu nagusia:

- Hiruzpalau fabrikatzaileraren 125 switch inguru, BBUPeK instalazioetan kokatuak.
- FWen 50 pare inguru, erabilgarritasun handikoak, fabrikatzaile berarenak, BBUPeK hainbat instalaziotan kokatuak.
- Hari gabeko 125 sarbide inguru, bi fabrikatzaileraren lau kontrolagailurekin, Bilbon, Arrigorriagan, Sestaon eta Gernikan kokatuak.
- 50 tenperatura-sentsore inguru, urruneko sarbideko 50 kontrol eta bi zerbitzari, bi fabrikatzailerarenak, BBUPeK zenbait instalaziotan kokatuak.
- Bideokonferentzia-sistemarako 30 kamera eta telebista inguru, Bilbon, Arrigorriagan, Gernikan eta Sestaon kokatuak.
- Hainbat zerbitzari logak biltzeko, alertak sortzeko, monitorizatzeko, txostenak egiteko, automatizatzeko eta konfigurazioak kudeatzeko, batez ere Bilbon kokatuak.
- Hiru NAC zerbitzari, erabilgarritasun handikoak, kabledun eta haririk gabeko sarerako, Bilbon, Arrigorriagan eta Sestaon kokatuak.
- Hiru DHCP/DNS zerbitzari, erabilgarritasun handikoak, Bilbon, Arrigorriagan eta Sestaon kokatuak.
- VPN kontzentragailuen pare bat, Zamudion kokatuak.

Lehen adierazitako ekipamenduaren xehetasuna lizitatzailerentzako informazio gisa baino ez da aipatzen, eta ez du esan nahi zerbitzu ematean beharrezkoa ez denik izango, premiak edo bilakaera teknologikoa direla-eta, beste fabrikatzaile edo teknologia mota batzuen eskaerei ere erantzutea. Nabarmenezkoa da, halaber, instalazio berrietan egiten ari diren hainbat proiektu direla-eta, lehen deskribatutako ekipoen kopurua etengabe ari dela hazten, eta zerbitzua ematen den bitartean sortzen diren sare- eta segurtasun-ekipo berriei ere zerbitzua eman beharko zaiela.

2- Eskatutako zerbitzuak

Orri honetan eskatzen diren zerbitzuek sareetan eta segurtasunean espezializatutako IT laguntza teknikoa hartzen dute barne, lehen adierazitako teknologiarekin eta sistemekin lotutako funtzioak betetzeko. Halaber, eman beharreko zerbitzuen artean sartzen da BBUPeK kontratuaren arduradunak eskatutako lanak egitea, BBUPeK sare- eta segurtasun-sistemak hobetzeko proiektu edo lanen zati gisa.

Oro har, esan behar dugu lanak, batetik, egunerokoan sortutako beharren emaitza izango direla: ekipoen egoera eta sarearen segurtasuna monitorizatzea, eskaerak eta gorabeherak ebaztea, funtzionaltasun berriak ezartzea, txostenak sortzea eta berrikustea eta abar. Eta, bestetik, zeregin konplexuagoak edo iraupen luzeak egitea hartuko dute barne, BBUPeK sare- eta segurtasun-ekipoak hobetzeko eta funtzionaltasun eta premia berrietara egokitzeak.

Aurkeztzen diren eskaintza teknikoetan zehatz-mehatz azaldu beharko da kontratistak nola eskainiko dituen honako zerbitzu eta mantentze hauek.

2.1.- Zerbitzuaren modalitatea

Orri honetan eskatzen den zerbitzua emango duen laguntza teknikoko taldea modalitate mistoan eskainiko da, eta honako hauek eskatuko dira:

- Urruneko zerbitzua
 - BBUPez kanpoko instalazioetatik eskainiko da, eta BBUPek zerbitzua emateko unean ezarrita duen urruneko soluzioaren bidez konektatuko dira teknikariak.
 - Kontratuaren enpresa adjudikaziodunaren betebeharra izango da laguntza teknikoko taldea osatzen duten teknikariei behar diren baliabideak ematea, zerbitzua emateko BBUPera urrunetik konekta daitezen, BBUPi inolako gainkostu ekonomikorik eragin gabe.
 - Urruneko zerbitzuaren ohiko ordutegia BBUPen lan-ordutegian gerta daitezkeen aldaketetara egokitu ahal izango da. Oro har, zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, 8:00etatik 15:30era, eta sartzeko eta irteteko ordu-erdiko malgutasuna izango da.
- Aurrez aurreko zerbitzua
 - Batez ere BBUPen Bilboko bulegoetan emango da, Albiako eraikinean. Hala ere, eskabide edo eskaeren arabera, baliteke noizean behin BBUPen beste instalazio batzuetara ere bertaratu behar izatea.
 - Astean, gutxienez, hiru eguneko presentzialitatea eskatuko da, BBUPeko kontratu-arduradunarekin aldez aurretik hitzartutako egoera berezietan izan ezik (hala nola oporrak, absentziak, presentzia eskatzen duten proiektu edo esku-hartze/gorabehera bereziak edo justifikatzen diren beste arrazoi batzuk).
 - Aurrez aurreko zerbitzuaren ohiko ordutegia BBUPen lan-ordutegian gerta daitezkeen aldaketetara egokitu ahal izango da. Oro har, urruneko zerbitzuaren ordutegi berean emango da zerbitzu hori.

Nabarmendu behar da, ekipoa osatzen duten teknikariak urruneko zerbitzuaren edo aurrez aurreko zerbitzuaren modalitatean dauden alde batera utzita, zerbitzuaren beharrak direla-eta beharrezkoa baldin bada BBUPeko instalazioren batean teknikari horietakoren bat egotea, teknikariak dauden lekutik instalazio horietara bertaratu beharko direla, eta joan-etorriak 60 minutuan baino gutxiagoan egin beharko dituztela. BBUPek konpromisoa hartzen du, ahal den neurrian eta zerbitzua ematetik beretik eratorritako premia larriarik ezean, gutxienez egun bat lehenago abisatzen saiatzeko.

Zerbitzua emateko ohiko ordutegia 8:00etatik 15:30era izango da, lehen adierazi bezala. Hala ere, gerta daiteke salbuespenak egotea, eta horrelakoetan zerbitzua tarte horretatik kanpo eman beharko da. Lan-ordutegi arruntaren barruan sartuko dira astelehenetik ostiralera 8:00etatik 19:00etara bitarteko ordutegian planifikatutako jarduerak.

Lan-mota horien jarraipena honela egingo da:

- BBUPek egun batzuk lehenago jakinarazten dituen lan planifikatuen kasuan, talde teknikoak lanetarako behar izan daitezkeen denbora zenbatetsiko du, BBUPek baliozkotzat jo ditzan. Ondoren, esku-hartzea amaitutakoan, jarraipen-dokumentu batean jasoko da egiazki emandako denbora, eta kontuan hartuko da BBUPek malgutasuna duela esku-hartzearen unean gerta daitezkeen desbideratze errealista eta justifikatuak izateko.

2.2.- Prebentziozko mantentzea

Laguntza tekniko espezializatuak eman beharreko zerbitzu nagusietako bat da sarearen egungo egoera eta BBUPen komunikazioen segurtasuna monitorizatzea, izan daitezkeen akatsak, desbideratzeak, erorketak, segurtasun-zuloak... detektatzeko, oraindik jakinarazi ez direnak, ondoren modu proaktiboan jarduteko eta autonomiaz ahalik eta azkarren zuzentzeko, BBUPEko arduradunak jakinaren gainean izanik.

Jarraian, zerbitzu emateko hasierako modu bat proposatzen da; haren prozedurak honako hauek dira:

- BBUPEk SNMP, SYSLOG, NETFLOW eta antzeko protokoloen bidez (Intermapper, FortiAnalyzer, Redborder, Nagios, SIEM...) bere sarea eta segurtasuna monitorizatzeko erabiltzen dituen monitorizazio-tresna nagusietarako sarbidea izango du laguntza teknikoak. Horri esker, zerbitzu emateko beharrezkotzat jotzen diren alarmak, txostenak eta abar aktibatu ahal izango ditu.
- Proiektuaren arduradunek zerbitzu hori emateko egun erabiltzen den metodoa aztertuko dute, eta hobekuntza-proposamenak egingo dituzte, bai denborei dagokienez, bai prozedurei edo automatizazioari dagokienez. Proposamen horiek zenbait beharren arabera alda daitezke, zerbitzuak aurrera egin ahala, BBUPen eskaeren arabera edo teknologiaren edo ekipamenduaren eboluzioaren arabera.
- Egungo prozeduraren oinarrian daude:
 - Egunean behin
 - Komunikazioen egoera orokorraren berrikuspen orokorra egitea.
 - Horretarako, alertak eta txosten programatuak aztertzen eta berrikusten dira BBUPen eskura dauden tresnen bidez (Nagios, Intermapper, Syslog...), komunikazio-ekipoetan gerta daitezkeen erorketak edo akatsak detektatzeko.
 - Segurtasunaren egoera orokorraren berrikuspen orokorra egitea.
 - Alertak eta txosten programatuak aztertzen eta berrikusten dira BBUPen eskura dauden tresnen bidez (FWak, IPak, Syslog-a, DNSa...), litezkeen segurtasun-arazoak detektatzeko.
 - Berrikuspenetik ateratako ondorioekin txosten txiki bat egitea, BBUPEko arduradunei eta interesa duten beste sail batzuei bidaltzeko.
 - Beharrezkoa den kasuetan, modu autonomoan eta proaktiboan jardutea lortutako ondorioekin:
 - Detektatutako arazo/alarma posibleak konpontzeko beharrezko ekintzak hartzen dira
 - Detektatutako arazoen/anomalien eraginpean egon daitezkeen BBUPEko, beste sailetako eta kanpoko enpresetako arduradunei jakinarazten zaie
 - Gorabehera bat sortzen da BBUPEko gorabehera informatikoen atarian, JIRA softwarean orria egiteko unean oinarrituta, dokumentaziorako eta jarraipenerako.
 - Astean behin / hamabost egunez behin
 - Trafikoaren egoera eta BBUPEko sarearen segurtasuna zehaztasun handiagoz aztertzea, oinarritzko linea bat ezartzeko eta gerta daitezkeen anomaliak detektatzeko
 - Lortutako datuekin txosten bat egitea, konparatzeko oinarritzko lerro bat ezartzeko eta desbideratzeak detektatzeko.
 - Eguneroko txostenetan bezala, modu proaktiboan jardutea.
 - Hilero
 - Automatikoki egin ezin diren bertsioak/sinadurak eguneratzea.
 - Egiaztatzea aldizkako zeregin kritikoak behar bezala sortzen direla (eguneratzeak, segurtasun-kopiak, helbideak adierazteko txostenak...).
 - Eguneroko txostenetan bezala, modu proaktiboan jardutea.
 - Hiru hilean behin
 - Zuzendaritzako adierazleen datuekin, BBUPen trafikoaren bilakaerari buruzko txosten bat egitea, eta gerta daitezkeen anomaliak detektatzea/zuzentzea.
 - Eguneroko txostenetan bezala, modu proaktiboan jardutea.



- Sei hilean behin
 - Zerbitzu ematen zaien BBUPeko ekoizpen-ekipoen ekoizpen-bertsioei buruzko txosten bat egitea; txosten horretan:
 - Ekipoen konfigurazioak aztertuko dira eta egin daitezkeen hobekuntzak proposatuko dira.
 - Ekoizpen-ekipoak eta -bertsioak berrikusiko dira, eta etorkizunean horien EOL/EOS datak eta arriskutsuak izan daitezkeen *bug*ak edo ahuleziak identifikatuko dira, betiere kontuan hartuta ekipo horiek BBUPen sarearen barruan dituzten funtzionaltasunak, kasuistika berezia eta erabilera.
 - Emaitzen txosten bat sortuko da, BBUPeko arduradunei bidaltzeko. Txosten horretan alderdi hauek zehaztuko dira:
 - Ekipoen konfigurazioan egin daitezkeen hobekuntzak, BBUPen kasuistika kontuan hartuta.
 - Ekoizten ari diren bertsio eta ekipoen EOL/EOS datak
 - BBUPen ekipamenduari eta bertsioei eragiten dieten segurtasun-ahulezia posibleak eta *bug* larriagoak, haien kasuistika, funtzionamendu-berezitasunak eta ekipoarentzat aktibatutako funtzionaltasunak kontuan hartuta.
 - *Workaround*ak edo, aurreko puntuak betetzeko, ekipamendua eguneratu behar zaien bertsioak
- Urtean behin
 - Konfigurazioak garbitzea
 - Urtero aztertuko dira ekipoen konfigurazioak (batez ere FWak, DHCP zerbitzariak eta VPN kontzentragailuak), konfigurazio zaharkitua ordenatzeko eta ezabatzeko (arau bikoiztuak edo erabilerarik gabeak, baja eman beharreko erabiltzaileak/ekipoak...).

2.3.- Mantentze zuzentzailea

Laguntza tekniko espezializatuak eman behar duen beste zerbitzu nagusietako bat da BBUPek eskatzen dizkion gorabeherak eta eskaerak modu autonomoan ebaztea, bai eta ekipoen funtzionamendutik eta haien konfigurazioetatik eratorritako akatsak eta arazoak ere.

Zerbitzua honela emango da, oro har:

- Enpresa kontratuduneko langileek metodo hauetako bat erabiliz jasoko dute gorabeheraren eskaera edo eskabidea:
 - BBUPeko gorabehera informatikoen ataria, JIRA Softwarean orria egiteko unean oinarritua. Sartzeko bide nagusia izango da, eta, beraz, teknikariek beti monitorizatu beharko dute gorabeheren/eskaeren ataria.
 - BBUPeko arduradunek edo dagokion Informatika Saileko langileek beste bitarteko batzuen bidez (aurrez aurre, telefonoz, posta elektronikoz edo mezuz) egindako eskaerak.
 - BBUPen monitorizazio-tresnetako bateko alarmak edo mezuak, edo BBUPek kanpoko enpresei kontratatutako zerbitzu-tresnak jasotzea, hala nola NOC edo SOC.
 - Teknikariek proaktiboki detektatzea, aurreko puntuan adierazi bezala
- Eskaerari erantzungo zaio, eta sarrera-metodoa ez bada BBUPen gorabehera informatikoen atariaren bidez gauzatu, teknikariek dagokion eskaera/gorabehera sortuko dute.
- Eskaera/gorabehera modu autonomoan ebazteko behar diren urratsei jarraituko zaie, BBUPen prozedurei eta lan-moduei jarraikiz.



- Dokumentatu gabeko kasuistika berri bat bada, BBUPEkin berretsiko da, eta, behar izanez gero, jarduteko prozedura dokumentatuta utziko da BBUPen barne-biltegian, zeina talde teknikoarekin partekatzen baita, etorkizuneko kasuetarako.
- Gerta liteke eskaera/gorabehera bat ebazteko euskarri-kasuak ireki behar izatea BBUPEk euskarria kontratatua duen kanpoko enpresa edo fabrikatzaileekin. Kasu horretan, maila honen lana izango da kasu irekien jarraipena egitea (ahal bada, posta elektronikoz, baina baita telefonoz ere, kasuaren urgentziak hala eskatzen badu), eta BBUPen gorabehera informatikoen atarian eguneratuko da kasuaren egoerari buruzko informazioa.
- Gorabehera/eskaera BBUPen gorabehera informatikoen atarian zehaztutako gehieneko epean ebatziko da (ikus zerbitzu-mailako akordioei buruzko dokumentuaren 6. atala), eta horren jarraipena egingo da. Ebazpena atzeratu egiten bada erabiltzaileak edo hirugarren batek ez duelako erantzun, aldian behin harekin harremanetan jartzen saiatuko gara beste bitarteko batzuen bidez (telefonoa, posta, mezuak...). Gorabehera informatikoen atarian eta BBUPen barne-biltegian dokumentatu behar dira urratsak eta egoerak, antzeko eskaerak/gorabeherak ebazteko interesekoa izanez gero ere.

2.4.- Bilakaeragatiko edo moldatzeagatiko mantentze-lanak

Laguntza tekniko espezializatuaren beste eginkizunetako bat BBUPen sistemak egoera, teknologia edo haien bilakaera berrietara egokitzea edo hobetzea da, kudeatutako sistemetan konfigurazio berriak aplikatuz edo ekipoen firmwarea eguneratuz.

Zerbitzua emateko modua mantentze zuzentzaileen berdina izango da.

2.5.- Erreserba-zerbitzua edo ordutegiz kanpoko laguntza teknikoa

«Presentziarik gabeko guardiako erreserba-zerbitzu» deritzo kontratuari esleitutako teknikarietako bat telefono mugikorraren bidez guardia lokalizatuan egoteari, 19:00etatik hurrengo eguneko 8:00etara, lanegunetan, eta 24 orduz, larunbatak, igandeak edo jaiegunak barne. Guardia lokalizatuan dauden teknikariek HOGEITA HAMAR (30) minutu igaro baino lehen iritsi behar dute larrialdira, eta guardiako teknikariak BBUPen kontratuaren arduradunaren edo arduradunen esanetara egongo dira. Guardiako teknikariek beren zeregina betetzeko behar dituzten ibilgailuak eta tresnak izango dituzte.

Zerbitzuaren ohiko ordutegia dokumentu honetako 2.1 atalean adierazitakoa izango da. Hala ere, orri honetan eskatzen da, halaber, aurrez aurreko eta/edo urruneko erreserba-zerbitzu bat jasotzea, ohiko ordutegitik kanpo gertatzen diren eta aurrez planifikatu ezin diren lan edo gorabeherei erantzuteko ezarritako ordutegitik kanpo.

Zerbitzu mota honetarako abisuak lanorduetan zein lanorduetatik kanpo eman ahal izango dira, bai eta larunbat eta jaiegunetan ere. Horretarako, kontratistak telefono-zenbaki bakar bat eman beharko du, kasu horietan deitzeko.

Enpresa adjudikaziodunak administrazio-orriko prezio-koadroan adierazten den ordu-poltsa bat eskaini beharko du, BBUPEk aldeztu aurretik ezarritako lan-ordutegitik kanpo eska ditzakeen lizekeen eskaera horiei erantzuteko.

BBUPEk ordutegitik kanpoko zerbitzu hori, ahal den heinean, gutxienez egun bat lehenago jakinarazita erabiltzeko konpromisoa hartzen du, talde teknikoa antolatu ahal izan dadin. BBUPEk bere zerbitzurako kritikotzat jotzen dituen gorabehera urgenteen kasuan, BBUPEk unean bertan jakinaraziko du aurrez

eskatutako harremanetarako telefono-zenbakian, eta kontratuaren adjudikaziodunak kasu horietan erantzundebora ordubetetik beherakoa izan dadin konpromisoa hartuko du.

Lan-mota horien jarraipena honela egingo da:

- Unean bertan jakinarazitako gorabehera / lan urgenteetarako, jarraipen-agirian inbertitutako denbora jasoko da, bai eta egindako lanen deskribapen labur bat eta denboren justifikazioa ere.

2.6.- Kontratuaren jarraipen-zerbitzua

Kontratuaren adjudikaziodun den enpresak jarraipen-modu bat koordinatu beharko du BBUPEkin, besteak beste, honako hauek ziurtatzeko:

- zerbitzuak behar bezala funtzionatzen duela
- eskaeretako zerbitzu-mailako akordioak betetzen direla
- talde teknikoak lan guztiak behar bezala egiten dituela
- autonomia, lanak egiteko orduan
- zerbitzuan egin daitezkeen hobekuntzak egitea
- administratutako sare- eta segurtasun-ekipoen eboluzio/migrazio teknologikoa proposatzea

Jarraipen hori egiteko, enpresa kontratistak BBUPEkin adostuko den jarraipen-eredu bat proposatuko du. Eredu horretan, hiru bilera-mota egingo dira, hasiera batean eta gutxienez:

1- *Eskaeren/gorabeheren egoerari buruzko jarraipen-bilerak*

BBUPek jotzen du jarraipen-bilerak gutxienez astean behin egin behar direla taldeko arduradun teknikoetako batekin (gutxienez, zerbitzuaren hasieran). Bilera horiek ordubete inguruko iraupena izango dute eta honako hauek errepasatuko dira txosten/aurkezpen labur batekin:

- Aurreko bileratik egindako eskaerak/gorabeherak
 - Arreta berezia jarritz zerbitzu-mailako akordioak betetzerik izan ez zen horietan
- Bete ez diren zerbitzu-mailako akordioak dituzten edo ebazteke dauden eskaeren/gorabeheren analisia
- Ebazteke dauden eskaeren/gorabeheren analisia
- Hobekuntzak eta aurkitutako eragozpenak

2- *Zerbitzuaren jarraipen-bilerak*

BBUPek jotzen du zerbitzuburuarekin jarraipen-bilerak egin behar direla, gutxienez bi edo hiru hilean behin. Bilera horiek ordubeteko edo bi orduko iraupena izango dute, eta zerbitzuaren jarraipen-txosten bat aurkeztu behar da horietan, besteak beste, honako hauek adieraziz:

- Ebatzitako gorabeheren/eskaeren bilakaera denboran
- Ebazteke dauden gorabeheren/eskaeren bilakaera/desbideratzeak denboran
- Ohiko gorabeheren/eskaeren kategorizazioa
- Zerbitzu-mailako akordioen betetzearen azterketa
- Ebazteko arazotsuak izaten ari diren iraupen luzeko gorabeheren/eskaeren analisia
- Ordutegitik kanpoko laguntza teknikoko zerbitzurako jarraipen-dokumentuaren analisia eta justifikazioak
- Proposamenak/arazoak eta zerbitzuan egin daitezkeen hobekuntzak
- Zerbitzuaren kalitate-mailaren helburuak eta adierazleak betetzea

Kontuan izan behar da bilera horiek prestatzea eta jarraipen-aktak idaztea zerbitzuburuaren zereginak izango direla.

3- *Zerbitzuaren urteko jarraipen-bilera*

BBUPek zerbitzuaren urteko azken jarraipen-bilera luzatzea proposatu du, horretan zerbitzuaren balorazio orokorra egiteko, urteko datuak berrikusteko eta enpresa adjudikaziodunak zerbitzua ematean aurkitu dituen hobekuntza-proposamenak eta arazoak baloratzeko.

3.- Zerbitzuen deskribapen teknikoa

3.1.- Zerbitzuak gauzatzea

Orri honetan garatzen diren zerbitzuak emateko, BBUPek jotzen du, lizitatzailleen eskaintzetan, honako profil hauek izan behar dituela, gutxienez, aurkezten den talde teknikoak:

1- L1 maila - Zerbitzu-teknikariak

Zerbitzua emateaz arduratuko den talde teknikoa; horrek zerbitzua urrunetik eta aurrez aurre eskainiko du. Beharrezkotzat jotzen da gutxienez bi pertsonako talde bat izatea, dedikazio osoarekin eta [1.1 atalean](#) deskribatzen diren teknologiei eta fabrikatzaileei buruzko ezagutza teknikoekin.

Lehen maila horrek modu proaktiboan ebatziko ditu BBUPen eskaerak/gorabeherak, eta eskaera konplexuenak bigarren mailara igoko ditu. Helburu nagusia dokumentu honen 2. atalean identifikatutako zerbitzuak gauzatzea da, eta haien jarduera, nagusiki, 2. mailako koordinatzaile teknikoek eta/edo zerbitzuburuak kudeatuko dute.

Talde horri profil teknikoak eskatuko zaizkio, eta taldekide bakoitzari buruzko informazio hau adierazi behar da, baloratu dadin:

- Titulazioa
 - Eskatzen den gutxienezkoa: Telekomunikazioetako/informatikako ingeniari teknikoa, edo titulazio baliokidea
- Lan-esperientzia frogagarria, eskatutakoen antzeko zerbitzuetan
- Ezagutza tekniko frogagarria, honako hauen bidez zehaztua:
 - Dokumentuko [1.1 atalean](#) zehazten diren fabrikatzaileei eta teknologiei buruzko ikastaroak eta ziurtagiriak
 - Eskatzen diren gutxienezko ziurtagiriak:
 - Cisco CCNA, baliokidea edo goragokoa
 - Fortinet NSE4, baliokidea edo goragokoa
 - Baloratzen diren beste ziurtagiri batzuk:
 - Fortinet NSE5, NSE7, baliokideak edo goragokoak.
 - Ivanti Connect Secure – Fundamentals, baliokidea edo goragokoa.
 - Aruba ACA-NS, baliokidea edo goragokoa.
 - Infoblox Core DDI Configuration & Administration, baliokidea edo goragokoa
 - Ziurtagiri ofizialak Python eta SQL programazioan
 - Aurreko puntuetan aipatutakoen baliokide diren beste fabrikatzaile batzuen beste ziurtagiri batzuk ere baloratu ahal izango dira, baina lehen aipatutako fabrikatzaileenak baino pisu txikiagoarekin.
 - Esperientzia teknikoa izatea dokumentuko [1.1 atalean](#) zehaztutako fabrikatzaileekin eta teknologiekin lotutako soluzioak ezartzen.
 - Eska daitekeen gutxienezko esperientzia: hiru urte

2- L2 maila - Zerbitzuaren koordinatzaile teknikoak

Zerbitzua emateaz arduratuko den talde tekniko aurreratua, zerbitzua urrunetik eta aurrez aurre eskainiko duena. Beharrezkotzat jotzen da taldeak, gutxienez, pertsona bat dedikazio osoan izatea, 1. atalean deskribatutako teknologiei eta fabrikatzaileei buruzko ezagutza tekniko aurreratuak eta bere ardurapeko taldeak kudeatzeko eta koordinatzeko gaitasunak dituenak.



Bigarren maila horrek 1. mailak baino ezagutza aurreratuagoak eta esperientzia handiagoa izango ditu, eta, bere zereginen artean, dokumentu honen 2. atalean identifikatutako zerbitzuak betetzeaz gainera, honako beste hauek ere egongo dira, besteak beste:

- L1 mailatik edo BBUPetik datozen gorabehera, eskaera, kontsulta eta zalantza konplexuenak ebaztea.
- L1 mailaren eta haiek egindako lanen koordinazioa eta jarraipena egitea, behar bezala jarduten dutela ziurtatuz, eta BBUPen estandarrak eta dokumentazio egokia gorabehera informatikoen atarian eta/edo prozeduren dokumentazio-biltegian betetzen direla ziurtatuz.
- Lan konplexuagoak egitea, jakintza eta esperientzia handiagoa eskatzen dutenak.
- BBUPekin **lankidetzan jardutea teknologia berriak eta proiektuak ezartzeko**.
- [2.6 atalean](#) zehazten diren asteroko jarraipen-bilerak zuzentzea, jarraipen-txostenak egitea eta emaitzak aurkeztea.

Talde horretarako, profil tekniko aurreratuak eskatuko dira, beren kargura dauden taldeak kudeatzen/administratzen esperientzia dutenak. Taldekide bakoitzari buruzko informazio hau eman beharko da, eta honako hauek baloratuko dira:

- Titulazioa
 - Eskatzen den gutxienekoa: Telekomunikazioetako/informatikako goi-mailako ingeniaria edo baliokidea
- Lan-esperientzia frogagarria, eskatutakoen antzeko zerbitzuetan
- Ezagutza tekniko frogagarria, honako hauen bidez zehaztua:
 - Dokumentuaren 1. atalean zehazten diren fabrikatzaileei eta teknologiei buruzko ikastaroak eta ziurtagiriak
 - Dokumentuaren 1. atalean zehazten diren fabrikatzaileei eta teknologiei buruzko ikastaroak eta ziurtagiriak
 - Eskatzen diren gutxieneko ziurtagiriak:
 - Cisco CCNA, baliokidea edo goragokoa
 - Fortinet NSE4, baliokidea edo goragokoa
 - Aruba ACA-NS, baliokidea edo goragokoa.
 - Ivanti Connect Secure – Fundamentals, baliokidea edo goragokoa.
 - Baloratzen diren beste ziurtagiri batzuk:
 - Fortinet NSE5, NSE7, baliokideak edo goragokoak.
 - Infoblox Core DDI Configuration & Administration, baliokidea edo goragokoa
 - Ziurtagiri ofizialak Python eta SQL programazioan
 - Aurreko puntuetan aipatutakoen baliokide diren beste fabrikatzaile batzuen beste ziurtagiri batzuk ere baloratu ahal izango dira, baina lehen aipatutako fabrikatzaileenak baino pisu txikiagoarekin.
 - Esperientzia teknikoa izatea dokumentuko 1. atalean zehazten diren fabrikatzaileekin eta teknologiek in lotutako soluzioak ezartzen.
 - Eska daitekeen gutxieneko esperientzia: Sei urte

3- L3 maila - Aholkulari teknikoei helaraztea

Dokumentu honen [1.1 atalean](#) deskribatzen diren fabrikatzaileetako eta teknologietako batean ezagutza aditua duen talde tekniko ez-dedikatua. Talde horren helburua 2. mailari erantzutea edo laguntzea izango da, hark erantzun ezin dituen alderdi teknikoetan, eta hiru teknikariz edo gehiagoz osatutako talde batek osatuko du.



Lan hori urrunetik egin ahal izango dela jotzen da, baina, 2. mailaren premien arabera, baliteke aurrez aurreko esku-hartze puntualen bat egin behar izatea. Ez da beharrezkotzat jotzen dedikazio osoa izatea; aitzitik, esku-hartzea puntuala izango da, erantzun tekniko, azkarra eta eraginkorra emateko 2. mailak ebatzi ezin izan dituen arazo edo gorabeheren aurrean.

Kontuan hartuta 3. maila hori ez dela zerbitzuan diharduen taldetzat hartzen, eta haren esku-hartzea puntualtzat hartzen denez, 2. mailatik helarazten diren alderdien arabera, beharrezkoa da 3. mailak egindako kontsultei erantzuteko gutxieneko denbora zehaztea:

- BBUPEk kritikotzat jotzen dituen kontsultak badira
 - Halakotzat hartzen dira tratamenduaren unean erabiltzaileei zerbitzua etetea eragiten ari direnak edo epe laburrean etenaldia eragin dezaketela uste direnak.
 - Gehieneko erantzun-denbora: ordubete
- BBUPEk larritzat jotzen dituen kontsultak badira
 - Halakotzat hartzen dira tratamenduaren unean BBUPen erabiltzaileei zerbitzua etetea eragiten ez dutenak, baina epe ertainera edo luzera etenaldia eragin dezaketela jotzen direnak, bai eta BBUPen kontsulta tekniko bati buruzkoak ere, teknologiaren baten funtzionamenduari edo konfigurazioaren hobekuntzari buruzkoak, premia erlatibokoak badira.
 - Gehieneko erantzun-denbora: egun bat
- BBUPEk ertaintzat jotzen dituen kontsultak badira
 - Halakotzat hartzen dira teknologiaren baten funtzionamenduari buruzko kontsulta teknikoren batekin edo konfigurazioa hobetzearekin zerikusia duten urgentziarik gabeko kontsultak.
 - Gehieneko erantzun-denbora: astebete

Talde honi adituen profil teknikoak eskatuko zaizkio, eta taldekide bakoitzari buruzko honako informazio hau emango da, baloratzeko:

- Titulazioa
 - Eskatzen den gutxienekoa: Telekomunikazioetako/informatikako goi-mailako ingeniaria edo baliokidea
- Ezagutza tekniko aditua, frogagarria, honako hauen bidez zehaztua:
 - Dokumentuaren 1. atalean zehazten diren fabrikatzaileei eta teknologiei buruzko ikastaroak eta ziurtagiriak
 - Eskatzen diren gutxieneko ziurtagiriak:
 - Cisco CCNP, baliokidea edo goragokoa.
 - Fortinet NSE4, NSE5, NSE7, baliokidea edo goragokoa.
 - Aruba ACP-NS, baliokidea edo goragokoa.
 - Ivanti Connect Secure – Fundamentals, baliokidea edo goragokoa.
 - Infoblox Core DDI Configuration & Administration, baliokidea edo goragokoa.
 - Infoblox Core DDI Advanced Troubleshooting, baliokidea edo goragokoa.
 - Ziurtagiri ofizialak Python edo/eta SQL programazioan
 - Baloratzen diren beste ziurtagiri batzuk:
 - Aurreko puntuetan aipatutakoen baliokide diren beste fabrikatzaile batzuen beste ziurtagiri batzuk ere baloratu ahal izango dira, baina lehen aipatutako fabrikatzaileenak baino pisu txikiagoarekin.
 - Esperientzia teknikoa izatea dokumentuko 1. atalean zehazten diren fabrikatzaileekin eta teknologiekin lotutako soluzioak ezartzen.
 - Eska daitekeen gutxieneko esperientzia: Sei urte



Enpresa adjudikazioduneko arduraduna da, eta honako funtzio hauek ditu: koordinazioa, jarraipena, kalitatea, BBUPi ematen zaion zerbitzua hobetzea eta, premiazkoa bada edo zerbitzua ematean arazoak sortzen badira, arazoa dagokionari helaraztea.

Honako helburu nagusi hauek izango ditu:

- Zerbitzuaren zereginak eta prozesuak koordinatzea eta gainbegiratzea, hobetzeko aukerak detektatzeko.
- BBUPekin komunikazio ona bermatzea, zerbitzua behar bezala emateko
- Zerbitzua behar bezala betetzen dela eta BBUPek ezarritako helburuak betetzen direla ziurtatzea
- Behar izanez gero, solaskide gisa jardutea lehen aipatutako mailetakoren batekin, urgentziazko kasuetan edo zerbitzu-mailako akordioak betetzen ez direnean zerbitzua bizkor emateko, BBUPek hala dagokiola jotzen duen eskaeraren batean
- [2.6 atalean](#) zehazten diren zerbitzuaren jarraipen-bileren buru izatea, jarraipen-txostenak egitea eta bileren emaitzak eta akten agiriak aurkeztea.

Profil horretarako, batez ere taldeen kudeaketa eta koordinazioa eskatuko dira, eta ezagutza teknikoekin osatuko da. Honako informazio hau emango da, baloratzeko:

- Antzeko zerbitzuen koordinazioan eta kudeaketan esperientzia frogagarria izatea
 - Eska daitekeen gutxieneko esperientzia: zortzi urte
- Ezagutza tekniko frogagarria, honako hauen bidez zehaztua:
 - Dokumentuko [1.1 atalean](#) zehaztutako fabrikatzaileei eta teknologiei buruzko ikastaroak eta ziurtagiriak
 - Esperientzia teknikoa izatea fabrikatzaileekin eta dokumentuko 1. atalean zehaztutako teknologiek lotutako soluzioak ezartzen eta administratzen.

Lantaldearentzat eskainitako profilak kontratu bidezkoak izango dira. Beraz, eskainitako ekipoa kontratuari ez atxikitzeak kontratua bertan behera uztea eragin dezake, zuzendaritzak hala erabakitzen badu.

4.- Zerbitzuaren kontrola eta jarraipena

Adjudikaziodunak idatziz jakinaraziko du bere erakundeko pertsona bat zerbitzuburu izendatuko dela, kontratatutako zerbitzuak ematen dituzten pertsonen dagokienez zuzendaritza-, antolakuntza- eta diziplina-ahalmenak gauzatuko dituen. Pertsona hori ezin da izan kontratuari esleitutako L1, L2 edo L3 talde teknikoko kidea.

Gainera, Zerbitzuaren Jarraipen Batzorde bat sortuko da, Partzuergoko pertsona batek edo bik (Informatikako Zuzendariordetza) eta adjudikaziodunak izendatutako arduradunak osatua.

Gatazkak sortzen badira, Zerbitzuaren Jarraipen Batzordeak ebaztuko ditu; halaber, zerbitzu egokia lortzeko behar diren bilerak egingo ditu Batzordeak.

Kontrol- eta jarraipen-lanak arintzeko, txosten batzuk egingo dira, lehen aipatu bezala, eta Jarraipen Batzordeak horiek aztertu eta onartuko ditu. Dokumentuak gorabeherak eta horien ebazpena ere jaso beharko ditu.

Zerbitzuaren jarraipen-bilerak, hasiera batean, dokumentu honetako [2.6 atalean](#) azaltzen den bezala egingo dira, eta bilerak beste egitura batera aldatzeko aukera izango da, zerbitzuak denboran zehar duen autonomia-eta eraginkortasun-mailaren arabera.

4.1.- BBUPen ekarpenak

Partzuergoak lana garatzeko dituen dokumentu guztiak emango dizkio adjudikaziodunari.

Proiektuari esleitutako talde teknikoak, printzipioz, hauetarako sarbidea izango du:

- BBUPen gorabehera informatikoen ataria, JIRA softwarean orria egiteko unean oinarritua. Sortutako eskaera/gorabehera guztien jarraipena egingo da han.
- Datu partekatuen biltegi bat, lanak gauzatzeko hainbat prozedura kontsultatzeko, aldatzeko edo gehitzeko
- Teams talde bat BBUPeko arduradunekin, berezko fitxategi-gordetegiarekin, BBUPeko arduradunekin eta gainerako taldekideekin zuzeneko mezuak trukatzeko
- Administratu beharreko sare- eta segurtasun-ekipoen urruneko kudeaketarako kontsolak
- BBUPeko beste sarbide eta barne-aplikazio batzuk, lana behar bezala egin ahal izateko

4.2.- Adjudikaziodunaren ekarpenak

Enpresa adjudikaziodunaren ardura izango da egokitzea jotzen dituen bitartekoak ematea (Interneteko konexioa, eramangarria, tresnak, lizentziadun softwarea...), talde teknikoak lana urrunetik eta aurrez aurre egin ahal izateko. Bestalde, Informatikako Zuzendariordetzako edo BBUPeko beste zuzendaritza batzuetako arduradunei, egoki irizten badiote, honako hauek ere eman beharko dizkie:

- Laneko Arriskuen Prebentzioaren sailarekin izapidetzeko eta kudeatzeko behar den dokumentazioa
- Prestazio berriak lortzeko edo anomaliak zuzentzeko jarraitu beharreko prozeduren dokumentazioa. BBUPeko langileek adieraziko dute formatua: Visio, Word, OneNote eta abar.
- Sistemen dokumentazio eguneratua, egindako zuzenketekin.
- Aldatutako sistemaren erabiltzaile eta administratzaileentzako dokumentazio eguneratua.
- Txosten bat hilero, BBUPeko arduradunekin adostutako formatuan egunero egiten diren lanei buruzko informazio xehatuarekin.
- Probak egiteari eta haien emaitzei buruzko dokumentazioa.
- Laguntza ematean egindako lanen eguneroko txostena.
- BBUPen sarearen egoerari buruzko hiru hilean behingo txostena.
- Jarraipenen adierazleak, debideratzeak kontrolatu ahal izateko.
- Zerbitzua kontrolatzeko eta jarraipena egiteko behar adina datu.
- Asteroko zerbitzuaren jarraipen-bileraren akta, pdf, Word, OneNote eta antzeko formatuetan. BBUPeko langileek adierazi bezala.

Enpresa adjudikaziodunak BBUPeko arduradunekin adosten den formatuan aurkeztu behar du aipatutako dokumentazioa (Visio, pdf, Word, Excel, OneNote eta abar).

5.- Fakturatzeko baldintzak

Kontratua exekutatzen den bitartean, eragiketa hauek egingo dira:

- 1- L1, L2 eta L3 laguntza teknikoaren ohiko zerbitzuari dagokionez:

- Fakturazioa hileroko ziurtagiriaren bidez egingo da.
- 2- Ordutegitik kanpoko lanetarako Orduen Poltsari dagokionez:
- BBUPEk adjudikaziodunari bidaliko dizkio egin beharreko lanak, dokumentu honetako [2.5 atalean](#) azaldutako baldintzekin bat etorritik.
 - Hilero, egindako lanen txosten zehatza bidaliko dio adjudikaziodunak BBUPEko koordinatzaileari, eta gerta litezkeen desbideratzeak azalduko dizkio.
 - 10 ordutik gorako garapena duten lanen kasuan, % 20tik gorako desbideratzeak gertatzen diren heinean jakinaraziko dira.
 - Lan bakoitzean emandako ordu-kopurua zehaztu behar da, eta hori izango da BBUPI zerbitzu horiek fakturatzeko oinarria.
 - Fakturazioa hileroko egiaztargiriaren bidez egingo da, kontratistak epe horretan lanean emandako orduekin eta egindako lanekin aurkeztu beharreko txostena onartu ondoren.
 - Aldi bakoitza amaitzean, lanordua zenbatuko dira. Planifikatutakoarekiko desbideratzerik gertatuz gero, zehaztuko da kausa BBUPI edo adjudikaziodunari egotz dakioken.

6.- Zerbitzu-mailako akordioa eta lantokia

Zerbitzu-mailako akordiotzat jotzen dira BBUPEk eskatzen dituen balioak, enpresa adjudikaziodunaren erantzun-ahalmena adierazten duten eta zerbitzuaren lanetan bete behar diren parametroei dagokienez.

Hauek dira kontraturako aipatzen diren funtsezko kontzeptuak eta parametroak:

- Erantzun-denbora: Enpresa adjudikazioduneko langileei gorabehera/eskaera bat sortu dela jakinarazten zaienetik (BBUPen gorabehera informatikoen atariaren bidez, posta elektronikoz, mezu bidez, alarmaren bidez, dei baten bitartez edo beste bitarteko batzuek) teknikarietako batek haren gaineko ekintzaren bat egiten duenera arte igaro daitekeen gehieneko denbora. Aurrerapen-lerroak gorabehera informatikoen atarian dokumentatu behar dira nagusiki, edo, sistema horretan ez badaude, BBUPI beste bitarteko batzuen bidez jakinarazi behar zaio (deia, posta edo mezua eta abar).
- Ebazpen-denbora: Enpresa adjudikazioduneko langileek gorabehera/eskaera ezagutzen dutenetik ebazten den arte igaro daitekeen gehieneko denbora.

Zerbitzu-mailako akordioa laguntza teknikoaren ohiko zerbitzurako

Zerbitzu honen zerbitzu-mailako akordio desberdinak baloratzeko orduan, kontuan hartu beharko dira BBUPen gorabehera informatikoen atariak «Lehentasuna» eremuaren arabera markatzen dituen zerbitzu-mailako akordioak.

Lehentasuna	Gorabehera/eskaera	Erantzuna	Ebazpena
P1 - KRITIKOA	Normalean, zerbitzuren bat etetea eragiten du, eta BBUPEko erabiltzaile/sare guztiei eragiten die. BBUPEko arduradunek kritikotzat jo eta jakinarazitako eskaerak	30', laneg.	1-2 h, laneg.
P2 - LARRIA	Normalean, zerbitzuren bat etetea eragiten du, eta BBUPEko erabiltzaile/sare batzuei eragiten die. BBUPEko arduradunek larritzat jo eta jakinarazitako eskaerak	1 h, laneg.	2-48 h, laneg.

Lehentasuna	Gorabehera/eskaera	Erantzuna	Ebazpena
P3 - ERTAINA	Zerbitzuan ebatzi beharreko ohiko eskaerak/gorabeherak.	4 h, laneg.	5 lanegunera arte
P4 - ARINA	Zerbitzuan ebatzi beharreko ohiko eskaerak/gorabeherak, baina aurreko mailakoak baino iraupen handiagokoak	4 h, laneg.	30 lanegunera arte
P5 - OSO ARINA	Ustez iraupen luzekoak diren lanetarako eskaerak/gorabeherak	4 h, laneg.	180 lanegunera arte

Zerbitzu-mailako akordioa ordutegitik kanpoko laguntza teknikoko zerbitzurako

Dokumentu honetako [2.5 atalean](#) zehaztu den bezala, zerbitzu honen barruan sar daitezkeen lanak askotarikoak izan daitezke, eta lan horien lehen sailkapen bat egin da, modu honetan:

Lehentasuna	Gorabehera/eskaera	Erantzuna	Ebazpena
P1 - PLANIFIKATU GABEAK	BBUPek bere zerbitzurako kritikotzat jotzen dituen gorabehera urgenteak. Ez dira planifikatutako abisuak izango; aitzitik, BBUP harremanetarako telefono-zenbakiarekin komunikatuko da, azkar jarduteko.	60', laneg.	2-4 h, laneg.
P2 - PLANIFIKATUAK	BBUPeko arduradunek planifikatutako eskaerak, aldezturik jakinarazitakoak. Erantzun- eta ebazpen-denbora zehaztu gabe, programatutako lan bakoitzaren kasuistikaren arabera izango baita.	-	-

Bi eskaera mota horiek eguneko 24 orduetan eska daitezke, urteko 365 egunetan.

Joan-etorriren bat egin behar bada, enpresa lizitatzailerak 90 minutuko zerbitzu-mailako akordioa bete beharko du *in situ*, P1 - KRITIKOAK eta P1 - PLANIFIKATU GABEAK gorabeheretarako.

Nabarmenezkoa da Laguntza Teknikoko Zerbitzu Erregularren atalean aipatzen diren bost zerbitzu-mailako akordio motak BBUPen gorabehera informatikoen atarian oinarrituta daudenez (orri hau egiten den egunean, azken erabiltzaileari horiek aldatzeko aukera ematen zaio), [2.6 atalean](#) zehazten diren asteroko jarraipen-bileretan, azken erabiltzaileak egin beharreko eskaeren/gorabeheren zerbitzu-mailako akordio guztiak batera aztertzeko beharra sortzen dela, baloratzeko ea azken erabiltzaileak kategorizazio okerra egin ahal izan duen.

[2.1 atalean](#) urruneko zerbitzu gisa zehazten denari dagokionez, adjudikaziodunak zerbitzu-modalitate hori emateko zehazten dituen lokalen kokapen geografikoak orri honetan ezartzen diren zerbitzu-mailen arabera kontratu-prestazioak ematea ahalbidetzeko adinako distantziara egon beharko du. Zerbitzuaren beharrak direla-eta BBUPeko instalazioaren batean urrunetik lanean ari diren taldekide batzuk fisikoki bertaratu behar izanez gero, teknikariak dauden kokapenetik 60 minutu baino gutxiagoko joan-etorriak izan beharko dituzte instalazio horietara iristeko.

Ohiko Laguntza Teknikoaren zerbitzuaren barruan L1, L2 edo L3 teknikariren baten joan-etorriak, edo Orduen Poltsaren zerbitzuko edozein teknikariren joan-etorriak, ez dio inolako gailarazirik eragingo BBUPi.

7.- Konfidentzialtasun- eta zibersegurtasun-konpromisoa

Adjudikaziodunak berariaz adierazi behar du honako hau: kontratua betetzearen ondorioz datuen baten berri badu, isilpean gordeko du datu hori inolako mugarik gabe, batez ere datu pertsonalei dagokienean. Datu horiek ezingo ditu ez kopian ez erabili agiri honetan jasotakoaz bestelako ezein helburutarako, ez eta beste batzuei laga ere, kontserbatzeko izanik ere.

Adjudikaziodun gisa proposatutako lizitatzailleak memoria deskribatzaile bat aurkeztuko du, erabilitako datuen eta emandako dokumentazioaren eskuragarritasuna, konfidentzialtasuna eta osotasuna ziurtatzeko hartuko dituzten neurriak deskribatzeko, hain justu ere. Memoria horretan jaso egin beharko da, halaber, enpresak erantzukizun propioa duela alde batera utzi gabe, materiala eta beharrezko informazioa behar bezala erabiltzeari dagokionez BBUPekin harremanetan egoteko baimenduta egongo diren pertsonen izendapena. Konfidentzialtasuna mantentzeko betebeharra informazio horrek izaera hori galdu arte edo BBUPek behar bezalako baimena eman arte mantenduko da, nahiz eta kontratua iraungi.

Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 8ko 9/2017 Legearen hogeita bosgarren xedapen gehigarriaren arabera, adjudikaziodunak nahitaez bete beharko du Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduan xedatutakoa; horretaz gain, 2016/679 Erregelamenduen 28. artikuluan aurreikusitako kontratua sinatu beharko du kontratua formalizatu eta hurrengo hilabeteen.

Zibersegurtasunari dagokionez, BBUPi aplikatu beharreko araudia eta legeria betetzea da jomuga. Besteak beste, honako hauek aplikatu behar dira: Gutxieneko ERTAIN mailako Segurtasun Eskema Nazionala, Datuak Babesteko Europako Erregelamendu Orokorra, Informazio-sareen eta -sistemen segurtasunari buruzko Errege Dekretua (NIS Zuzentaraua), Azpiegitura Kritikoak Babesteko Legea. Orokorki, kontratistak bete beharreko eskakizunak ezartzen dira, BBUPek errespetatu beharreko legedia betetzeko segurtasun-neurri egokiak aplikatuz, bai eta Informazioaren Segurtasun Politika eta erakundean indarrean dauden araudiak ere. Klausula honetan jasotako betebeharren bat betetzen ez bada, BBUPi informazio-sistemak babestearen arloan ezarritako edozein zehapenen zenbateko osoa ordaindu beharko du adjudikaziodunak, bai eta ez-betetze horren ondorioz BBUPek onartutako gastu, kalte eta galera oro ere.

8.- Teknologiaren eta ezagutzaren transferentzia

Adjudikaziodunak zerbitzu eraginkorra eman beharko du kontratua hasten den lehen egunetik. Horretarako, adjudikaziodunak honako baldintza hauek bete behar ditu:

- Baldin eta L1 zerbitzuko teknikariren batek edo L2 zerbitzuko koordinatzaile teknikoak bere funtzioak betetzeari uzten badio, enpresa adjudikaziodunak ziurtatu beharko du, ahal den neurrian, gutxienez hamabost eguneko gainezarpina izango duela bere funtzioetan ordezkatzen duenarekin.
- Zerbitzua amaitutakoan enpresa berak EZ badu zerbitzua berritzen, zerbitzua uzten duen enpresak eta zerbitzu berriaren adjudikaziodunak teknikariak gainjarriko dituzte zerbitzu berria martxan jarri aurreko 30 egunetan gutxienez, ezagutza transferitzeko, BBUPi inolako gailu ekonomikorik eragin gabe. BBUPek eskubidea du transferentzia hori teknikari guztiei aurrez aurre egin dezatela eskatzeko, Bilboko bulegoetan.

Zerbitzua martxan jarri aurretik, adjudikaziodunak behar diren neurriak hartuko ditu informazio-sistemei buruzko ezagutza eskuratzeko, trantsizio-fasea ahalik eta denbora laburrenean egin dadin, eta BBUPi ahalik eta inpaktu txikiena eraginez. Fase horretaz adjudikazioduna arduratuko da.

Era berean, baja, opor eta abarren kasuan, edo lantaldeko kideren bat ez baldin badago, adjudikaziodunak gutxienez profil tekniko bera duten langile osagarriak jarri beharko ditu eskuragarri, proiektu horretako lanetan langileak ordezkatzeko, BBUPek egoki iritziz gero.

Behar izanez gero, langile osagarriek BBUPen sistemei eta arkitekturari buruzko prestakuntza egokia jaso beharko dute, BBUPi zerbitzua ematen dioten bitartean eskatzen diren prestazioak bete ahal izateko. Hau da, zerbitzu osoa eman behar dute, eta zerbitzua eman ohi duten langileen kalitate-ezaugarri berak izan behar dituzte. Horrek ez dio BBUPi inolako gailak eragin behar.

Kontratuaren xede diren lanak egiten diren bitartean, enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du BBUPek izendatutako pertsonari eskatzen duten informazioa eta dokumentazioa emateko, lanak zer egoeratan egiten diren eta sor daitezkeen arazoak eta arazo horiek ebazteko erabiltzen diren teknologia, metodoak eta tresnak erabat ezagut ditzaten.

Halaber, enpresa adjudikaziodunak beharrezko prestakuntza eman beharko die BBUPeko talde teknikoei eta kudeaketa-taldeei, kontratuaren xede diren lanak garatzearen ondoriozko produktuei dagokienez. Halaber, proiektuan zehar erabili diren eta lan horiek ezartzeko eta garatzeko beharrezkoak diren ezagutzak transferitu beharko ditu, BBUPi inolako gailak eragin gabe.

Dokumentazio guztia eguneratuta entregatu beharko da. BBUPek erabakiko du aurkeztutako dokumentazioa hobetu, osatu, zabaldu edo beste era batera landu behar den, hobeto aprobetxatzeko.

Aipatutako dokumentazioa eguneratu egin behar da adjudikaziodunak aldaketak egiten dituenean proiektu honen eta BBUPen arteko kontratu-harremanak irauten duen bitartean, eta eskaintza egitean kontuan hartu behar da aldaketak egiteko behar den denbora eta zenbatekoa, BBUPi inolako gailak eragin gabe.

9.- Lantaldea

Kontratua gauzatzen den bitartean proiektuari zuzenean esleitutako lantaldeari dagokionez, honako baldintza hauek ere bete beharko ditu:

- Kontratu honen eskura jartzen den taldea mantendu egin behar da proiektua gauzatzen den bitartean.
- Atxikitako langileen ezagutza teknikoen mailaren eta lanak egiterakoan erakutsitako benetako ezagutzaren artean bat ez etortzeak egoteak langile horiek ordezkatzeko betebeharra edo kontratua bertan behera uztea eragin dezake.
- Teknikariaren benetako esperientzia eta eskaintzan egiaztatutako esperientzia bat ez badatoz, baliteke teknikaria ordezkatzeko betebeharra sortzea edo kontratua bertan behera uztea.
- Dokumentu honetan deskribatzen diren erantzun-epeak eta zerbitzu-mailako akordioak ez betetzeak, justifikazio egokirik gabeak, esleitutako talde teknikoak ordezkatzeko betebeharra sortzea edo kontratua bertan behera uztea ekar dezake.
- Taldeko pertsona baten lanen produktibitatearen eta kalitatearen balorazioa desagokitzat jotzen bada, BBUPek profil bereko beste batekin ordezkatzeko eskatu ahal izango du, hamabost egun lehenago jakinarazita, hori egitea gomendatzen duten arrazoi justifikatuak baldin badaude.
- Adjudikaziodunak lantaldeko pertsona bat aldatzea proposatzen badu, idatziz eskatu behar du hamabost egun baino gehiagoko aurrerapenarekin, eta BBUPek aldaketa onar dezan arrazoiak azaldu behar ditu. Pertsona horren ordezkari, nahitaez, profil baliokidea edo goragokoa duen beste pertsona bat jarri beharko da, bai proiektuarekin lotutako esperientzia profesionalari dagokionez, bai eskatutako fabrikatzaileen ziurtagiri pertsonalei dagokienez.
- Lantaldean egiten diren aldaketa horiek, ohiz kanpoko egoeretan izan ezik, BBUPek onartu ondoren, transferentzia- eta egonkortze-fase bat ekarriko dute, gutxienez hamabost egunekoa; fase horietan jasotzen diren zerbitzuak ez dira fakturagarriak izango.
- Enpresa adjudikaziodunak langileak ordezkatzeko aurreikusitako beharko du gaixotasuna, istripua edo aurreikusitako edo aurreikusi gabeko beste edozein egoera gertatuz gero.

Bilbon, 2024ko irailaren 19an

Kontratuaren kudeatzailea

Marian Mena Dominguez

Informatikako zuzendariordea

Jose Luis Unzueta Portilla