



PRESKIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

**«KUDEAKETA KOMERTZIALERAKO SISTEMA INFORMATIKOA ANALIZATU, GARATU ETA
MANTENTZEKO LAGUNTZA TEKNIKO»**

Edukia

PRESKIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA	1
«KUDEAKETA KOMERTZIALERAKO SISTEMA INFORMATIKOA ANALIZATU, GARATU ETA MANTENTZEKO LAGUNTZA TEKNIKO»	1
1. KONTRATUAREN XEDEA.....	3
2. EGUNGO EGOERA.....	3
3. KONTRATUAREN DESKRIBAPENA	4
3.1. ANALISIA ETA DOKUMENTAZIOA.....	4
3.2. MANTENTZE ZUZENTZAILEA	4
3.3. BILAKAERAREKIN NAHIZ EGOKITZEAREKIN LOTURIKO MANTENTZEA	4
4. ZERBITZUA EMATEKO BALDINTZA TEKNIKOAK	5
4.1. ZERBITZUA ESKATZEA	5
4.2. BBUPEN EKARPENAK.....	5
4.3. ADJUDIKAZIODUNAREN EKARPENAK.....	5
4.4. SOFTWAREA JASO ETA USTIATZEN HASTEATZEA	6



5.	ZERBITZUAREN KONTROLA ETA JARRAIPENA	6
6.	FAKTURAZIORAKO BALDINTZAK	7
7.	SEGURTASUNA ETA KONFIDENTZIALITASUNA. DATUEN BABESA.....	7
8.	SOFTWAREAREN JABETZA.....	8
9.	ZERBITZUA EMATEKO ORDUTEGIA ETA TOKIA.....	8
10.	LANTALDEA	8



1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea Kudeaketa Komertzialerako Sistema Informatikoa (aurrerantzean, SIGA) analizatu, garatu eta mantentzeko laguntza teknikoa kontratatzea da, Natura/Adabak teknologia erabiliz, Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoko (aurrerantzean, BBUP) langileek identifikatutako premiei erantzute aldera.

2. EGUNGO EGOERA

Gaur egun, SIGA aplikazio komertziala NATURAL ADABASen gainean garatu eta AIX duen IBM ingurune batean exekutatzen da. Aplikaziorako sarbidea 3270 emulazio medioz da. AIXren eta aplikazioaren segurtasun-ereduaren berezkoak dira erabiltzaileak.

Software komertzialak honako modulu nagusi hauek ditu:

- Kontratazioa
- Bezeroaren arreta
- Irakurketak/Ikuskapena
- Fakturazioa
- Kobranta-kudeaketa eta Kaxa
- Kontagailuak (harguneak eta OTak)
- Erreklamazioak
- Gorabeheren kudeaketa eta sare-lana
- Sistemaren auditoria
- Lanen kontrola

Horretaz gainera:

- .NETen garatuta dagoen eta AIXrekin FTPren bidez komunikatzen den bulego birtual bat dago. Bulegoaren funtzionalitatea kontsultakoa baino ez da, eta «faktura elektronikoaren» bidalketa kudeatzen du, operatiba transakzionalik izan gabe.
- Irakurketa-terminalen (TPL) aplikazio bat eta ikuskapen-terminalen beste aplikazio bat daude, eta AIXrekin integratzen dira fitxategi lauen bidez.
- Bankuetarako igorpenak eta gorabeherak eta itzulketak jasotzeko prozesuak EDITRANek kudeatzen ditu (AIXen ostatatua, X.25ekin), eta fakturatzeko eta kobrantzak kudeatzeko prozesu komertzialekin integratzen dira.



- Oinarrizko dokumentu-kudeaketa bat dago, SIGAtik kanpokoa, eta oraingoz kontratuak eta erreklamazioak baino ezin dira eskaneatu. Igorpen ziurtatuak kudeatzeko aplikazio bat ere badago.
- Ur-fakturak PDFan gordetzen dira, SIGArekin zerikusirik gabe.
- «Bulego komertzialerako kiosko-aplikazio bat dago, AIX eta bulego komertziala erabili ahalako garapena dena».

3. KONTRATUAREN DESKRIBAPENA

Ataza hauek garatu behar dira:

- Existitzen diren programen analisia eta dokumentazioa
- Existitzen diren programen zuzenketazko mantentzea
- Bilakaerazko eta egokitzapenezko mantentzea, aldaketengatik edo funtzionalitate berriak garatzeagatik.

3.1. ANALISIA ETA DOKUMENTAZIOA

Informatikako Zuzendariordetzako langileek eskatuta, adjudikaziodunaren langileek SIGA aplikazioaren moduluen analisi- eta dokumentazio-atazak gauzatu beharko dituzte, atzeranzko ingeniartzako tekniken bidez, dokumentazioa kontsultatuz eta egungo euskarri-ekipoarekin eta erabiltzaileekin elkarriketak eginez.

3.2. MANTENTZE ZUZENTZAILEA

Programen funtzionamenduaren edo aplikazioen ustiapenaren ondoriozko gorabeherak edo akatsak ebaztea.

Zerbitzua honela emango da:

- BBUPEko teknikariak akatsaren inguruan ezarritako xehetasunak jasoko dituzte adjudikaziodunaren langileek, horren urgentziaren sailkapenarekin.
- Langile horiek behar diren zuzenketak eta probak egingo dituzte arazoa konpontzeko.
- Azkenik, aldaketak dokumentatuko dira, eta ebatzi diren gorabeheren eta egin diren aldaketen berri emango da. Horretarako, gehienez ere 8 orduko epea izango da premiazko gorabeheretarako, eta 6 lanegunekoa, gainerako gorabeheretarako.

3.3. BILAKAERAREKIN NAHIZ EGOKITZEAREKIN LOTURIKO MANTENTZEA

Egokitzapena eta erabiltzaileek edo informatikako Zuzendariordetzak berak eskatuta sortutako funtzionaltasun berrien garapena, sistema premia berrien aurrean hobetzeko edo egokitzeko.



Zerbitzua emateko modua honako hau izango da:

- BBUPEk erabakiko ditu egin beharreko aldaketak edo hobekuntzak, eta exekuzioen lehentasuna zehaztuko du.
- Adjudikaziodunaren langileek aurretiazko analisi bat eta estimazio bat egingo dute.
- BBUPEk beste estimazio bat onartu edo eskatu beharko du, doitasun gutxikotzat jotzen bada.
- Adjudikaziodunaren langileek software berriaren diseinu teknikoa, programazioa eta probak gauzatuko ditu, ustiatzen hasteaz gainera.
- Azkenik, lana dokumentatuko da, eta BBUPEko arduradunari jakinaraziko zaio, gehienez ere hilabeteko epean.

4. ZERBITZUA EMATEKO BALDINTZA TEKNIKOAK

4.1. ZERBITZUA ESKATZEA

BBUPEk hauen berri emango dio enpresa adjudikaziodunari:

- Aztertu eta dokumentatu beharreko programak
- Existitzen diren aplikazioetan detektatutako erroreak.
- Egin beharreko aldaketak

BBUPEko Informatikako Zuzendariordetzako teknikariek planifikatu behar dituzte, adjudikaziodunarekin batera, amaiera-datak eta esleitutako zereginei aplikatu beharreko baliabideak.

4.2. BBUPEN EKARPENAK

BBUPEk adjudikaziodunari lana egiteko behar duen dokumentazio guztia emango dio:

- Egungo dokumentazioa eta iturburu-kodea
- Existitzen diren aplikazioetan detektatutako akatsak eta erroreak.
- Behar diren proba-errekerimenduak.

Kasu guztietan, BBUPEko informatika-teknikariak izango dira erabiltzaileekiko solaskideak.

4.3. ADJUDIKAZIODUNAREN EKARPENAK

Adjudikaziodunak honako hauek eman behar dizkie BBUPEko Informatikako Zuzendariordetzako arduradunei:

- SIGA aplikazioa osatzen duten programak analizatzea:



- Analisi funtzionalaren eta diseinu teknikoaren dokumentazioa.
- Mantentze zuzentzailea:
 - akatsaren diagnostikoa
 - akatsaren zuzenketa
 - zuzenketaren ezarpena
 - dokumentazio eguneratua
- Bilakaerarekin nahiz egokitzearekin loturiko mantentzea:
 - Funtzionalitate berrien analisia
 - software berria
 - ustiatzeko dokumentazioa
 - probak gauzatzea eta horien emaitzak
- Informazioaren osotasuna eta kalitatea softwarea garatzean:
 - Garatutako softwarea behar bezala probatuta egongo da, eta zigorak ezarri ahal izango dira behin eta berriz hautemandako akats garrantzirik gabeengatik edo errepikakorrengatik.
 - Egindako test edo proben dokumentua.
- Zerbitzuaren kudeaketari eta jarraipenari buruzko informazioa:
 - Zerbitzuaren kontrolerako eta jarraipenerako behar adina datu.

4.4. SOFTWAREA JASO ETA USTIATZEN HASTEAK

Ekoizten hasi aurretik entregatu behar du adjudikaziodunak aurreko atalean deskribatutakoa.

BBUPek koordinatuko du ekoizpena, eta adjudikaziodunak haren ustiapen-arauei jarraitu beharko die.

Lan bakoitza amaitutakoan, lan egindako orduak zenbatuko dira. Planifikatutakoarekiko desbideratzerik badago, desbideratzea BBUPi edo adjudikaziodunari egoztekoa den zehaztuko da.

5. ZERBITZUAREN KONTROLA ETA JARRAIPENA

Adjudikaziodunak idatziz jakinaraziko du bere erakundeko pertsona bat izendatu duela zuzendaritza-, antolaketa- eta zehapen-ahalmenak gauzatzeko, kontratatutako zerbitzuak ematen dituzten pertsonen dagokienez.

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

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



Kontrol- eta jarraipen-atazak arintzeko, txosten batzuk egingo dira, zehaztutako aldizkakotasunarekin; jarraipen-batzordeak aztertu eta onartu egingo ditu txosten horrek. Dokumentuak gorabeherak eta horien ebazpena ere jaso beharko ditu.

Bilerak, gutxienez, hilean behin egingo dira, eta honako alderdi hauek landuko dira haietan:

- Zerbitzuaren kalitate-mailaren helburuak eta adierazleak betetzea.
- Zerbitzuaren gorabeherak.
- Aurrerakadak hobekuntzetan.
- Lanen plangintza.

6. FAKTURAZIORAKO BALDINTZAK

Kontratua exekutatzen den bitartean, eragiketa hauek egingo dira:

- BBUPEk jakinarazi egingo dizkio adjudikaziodunari hilean egin beharreko lanak.
- Adjudikaziodunak estimazio bat egingo du, eta BBUPen onespena beharko du estimazio horrek.
- Egindako lanen txosten xehatua bidaliko dio adjudikaziodunak BBUPEko koordinatzaileari, eta gerta litezkeen desbideratzeak azalduko dizkio.
- 40 orduetik gorako garapena duten lan konplexuen 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.
- Hilabete hori amaitu baino lehen, hurrengo aldirako lanak eskatu eta planifikatuko dira berriz.

7. SEGURTASUNA ETA KONFIDENTZIALTASUNA. DATUEN BABESA

Adjudikaziodunak berariaz adierazten du honako hau: kontratua betetzearen ondorioz datuen baten berri badu —Datuak Babesteko Agentzian deklaratura dauden eta Datuak Babesteko Erregistro Orokorrean alta emanda dauden fitxategietan daudenak—, isilpean gordeko du datu hori inolako mugarik gabe, batez ere datu pertsonalei dagokienez. Datu horiek ezingo ditu ez kopiatu ez erabili baldintza-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 deskribatzekoa, hain justu ere. Memoria horretan jasoko 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 Kontratuen Legearen testu bategina onartzen duen 9/2017 Legearen (SPKLTB) hogeita bosgarren xedapen gehigarriaren arabera, lizitatzailerak abenduaren 21eko 1720/2007 Errege Dekretuan jasotako Datu Pertsonalak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan eta hura garatzen duen araudian xedatutakoa bete beharko du, eta kontratua formalizatu eta hurrengo hilabetean sinatu beharko du arestian aipatutako lege organikoaren 12. artikuluan aurreikusitako kontratua.

8. SOFTWAREAREN JABETZA

Kontratu hau gauzatzen den bitartean egiten diren garapen eta erabilgarritasun guztiak BBUPen jabetzakoak izango dira; beraz, proiektu honen eremutik kanpo erabiltzeko, BBUPen Zuzendaritzak oniritzia eman beharko du.

9. ZERBITZUA EMATEKO ORDUTEGIA ETA TOKIA

Adjudikaziodunarekin adostuko da mantentze-zerbitzua emateko ordutegia, une bakoitzean BBUPen indarrean dagoen ordutegira egokitzeko.

Proiektu-ekipoa esleipendunaren bulegoetan kokatuko da, eta esleipenduna arduratuko da lanak egiteko beharrezkoa den azpiegitura emateaz (altzariak, hardwarea, softwarea, etab.).

Erabiltzaileekin, teknikariekin edo BBUPEko beste edozein langilerekin bilerak telematikoki egingo dira, baina BBUPEk kontratistarekin adostu ahalko du, egin beharreko lanen beharrianak kontuan hartuta, BBUPren bulegoetan lan jakin batzuk egitea. Gehienez ere bi egun hilean, kalkuluen arabera.

10. LANTALDEA

BBUPen lehentasunezko helburuetako bat da egindako lanen kalitatea ziurtatzea. Proiektuaren antolaketak eta gauzatzeak proiektuaren aurrerapenaren jarraipen formala egiteko modukoa izan behar du.

Enpresa adjudikaziodunak kontrataziotik eratorritako lanak egiteko beharrezkoa den kualifikazio- eta dedikazio-maila egokia dituen talde bat jarriko du. Horri dagokionez, kontratazio honetan jasotako zereginak eta zerbitzuak egiten dituzten langileak enpresa adjudikaziodunaren lerro hierarkikoaren beraren eta bitarteko kargudunen mende egongo dira lan-arloan eta organikoki, eta enpresa adjudikaziodunak bere gain



hartuko du indarrean dauden xedapenek ezartzen dituzten lan, zerga eta gizarte-segurantzako obligazioak betetzea.

Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du kontratatutako zerbitzuak emateko baldintza tekniko partikularren agiri honetan jasotzen diren lanak garatzeko behar diren kualifikazio teknikoak eta esperientzia dituzten langileekin. Zerbitzua langile kualifikatuek ematea funtsezkoa denez lana egiteko, enpresa lizitatzailerak bere eskaintzan langileen zerrenda sartu beharko du (horien kualifikazioa eta egokitasuna egiaztatuko da bertan), eta curriculum vitae guztiak aurkeztu beharko ditu. Zerbitzuak kualifikaziorik ez duten langileek egiten badituzte, BBUPEk kontratua suntsiarazi ahal izango du, adjudikaziodunari egotz dakioken arrazoiagatik.

Lizitatzailerak proposatutako proiektu-taldeko pertsonen kontratuaren xede diren jardueretan dituzten ezagutzak eta esperientzia frogatu beharko dituzte, eta honako baldintza hauek bete beharko dituzte gutxienez:

- Teknologia naturalean (Adabas) oinarritutako proiektuetan analista/programatzaile gisa egiaztatutako lan-esperientzia baloratuko da.
- Uraren eta energiaren esparruetan bezero-kudeaketako proiektuetan egiaztatutako esperientzia baloratuko da.

Proposatutako taldearen esperientzia eta gaikuntza bakoitzaren curriculum vitae-a aurkeztuta egiaztatuko da, baita dokumentazio osagarriarekin ere (unibertsitate-tituluak, ziurtagiriak, etab.).

Dena dela, proiektuak iraun bitartean lantaldeko kideren bat ordezkatu behar bada, eta hori eragozten duen ezinbesteko arrazoiren bat ez badago, gutxienez 15 egunez aritu beharko dira elkarrekin lanean sartzen eta irteten diren baliabideak, zerbitzuan ahalik eta inpaktu txikiena eragingo duen ezagutzaren eskualdatzea bermatzeko. Aldi horretan, edozein esfortzu zenbatzeko, baliabideetako baten orduak bakarrik kontabilizatuko dira produkzio-ordu gisa.

Bilbon, 2025eko maiatzaren 14a

Kontratuaren kudeatzailea

Jose Antonio Crispín

Saileko burua

Santi Guillen López