0 AURREKARIAK

BiscayTIK Bizkaiko Foru Aldundiak sustatutako proiektua da, nazioarte mailan izaera berritzaile eta aitzindari nabarmena duena, helburutzat honako hauek dituelarik: komunikazio kanal berri baten bidez, Internet bidez, Administrazioa herritarrengana hurbilaraztea bien arteko elkarrekintza erraztuz; horrez gain, Bizkaiko Udaletako barne-kudeaketa eta herritarrekiko harremana hobetzeko tresna informatikoak homogeneizatzea; eta Bizkaia informazio teknologietan eta Udal Administrazioaren ezagupenean nazioarteko erreferentzia bilakatzea.

Helburu hau betetzeko, proiektuak hiru ardatz ditu,

- Herritarrentzako posta elektroniko zerbitzua.
- Udalerrientzat programa informatikoak eta herritar bideratzea duen web ataria.
- Nazioarteko erreferentziadun Teknologia Zentro bat sortzea.

1 XEDEA

Lehiaketa honen xedea da BiscayTIK plataformen eremuan telefono bidezko arreta espezializatua eta intzidentziak kudeatzeko zerbitzua kontratatzea.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Agiri honen helburua BiscayTIK plataformen eremuan telefono bidezko arreta espezializatua eta intzidentziak kudeatzeko zerbitzua dituen ezaugarriak zehaztea da.

2.1 Prestazioaren deskribapen orokorra.

Lantaldeak arreta eta laguntza teknikoa emango die Bizkaiko toki-erakundeetako langileei BiscayTIKek eta Aldundiak eskaintzen dituzten moduluetan (Katastroa eta liztor belutina). Erabiltzaileak eta baimenak konfiguratzeaz ere arduratuko da, baita Lantik enpresari gorabeherak irekitzeaz ere.

Arreta egingo die eta laguntza teknikoa emango die enpresei faktura elektronikoen sarrera-plataformei dagokienez, eta beharrezko laguntza eskainiko die ziurtagiri digitalen eta XML fitxategien erabileran, izapide elektronikoaren kudeaketan, etab.

Herritarren arretari dagokionez, laguntza emango dute posta elektronikoko plataformetan, bai eta posta elektronikoko kontuak erabiltzeko gailuetan parametrizatzeko zereginetan ere; horrez gainera, BiscayTIK plataformako herritarren izapide elektronikoetarako plataforman ere emango die laguntza.

Arreta telefonoz eta posta elektronikoz emango da. Azken urteetan kudeatu diren mezu elektronikoen eta deien kopuruaren erreferentzia gisa, honako taula hau erantsi da:

	Deiak	Emailak
2.014	9.293	17.197
2.015	13.092	18.740
2.016	16.663	21.808
2.017	17.583	26.266
2.018	21.226	50.691
2.019	20.319	48.056
2.020	24.003	61.415

Deiak BiscayTIKeko telefonogune batean jasotzen dira, eta zerbitzuaren enpresa esleipendunaren zentralitara bideratzen dira, kudeatzeko.

BiscayTIKek kudeatzen ditu eskaerak jasotzen diren posta-kontuak. Esleipendunak postontzi horietarako sarbidea izango du, bertara iristen diren mezuak kudeatzeko.

2.2 Zerbitzuaren deskribapena

Zerbitzua kalitatearekin, zorroztasunez eta eraginkortasunez emango du esleipendunak, eta zerbitzua zuzenean edo zeharka arautzen duten eta indarrean diren arauzko lege xedapenak, arauak eta zehaztapenak bete beharko ditu.

Zerbitzua BiscayTIK Fundazioak eskatuko du, baina horrek ez du esan nahi beste esleipendun batzuekin kontratatu ezin dituenik baldintza agiri honen xede diren gaiak.

Bizkaiko toki erakundeei, enpresei zein herritarrei arreta eskaintzeko beharrezkoak diren jarduera guztiak biltzen dira proiektuan.

Zerbitzuaren barruan egin beharreko lan guztiak aurkeztutako eskaintzetan zehaztu beharko dira; edonola ere, honako hauek dira bete beharreko gutxieneko lanak:

- Lehenengo mailako aholkularitzaren euskarri funtzionala eskaintzea erabiltzen diren aplikazioekin, bai udal-langileek barne-kudeaketarako erabiltzen dituztenei, bai herritarrek zein enpresek udalen webgunearen bitartez erabiltzen dituztenei.
- Erabiltzaileei kasu egitea kontsultetan eta laguntza ematea honako modulu hauekin zerikusia duten tresnen erabilerari dagokionez: Sarrera eta Irteera Erregistroa, Erroldaren Kudeaketa, Espedienteen Kudeaketa, Web Edukien Kudeaketa, Zergen Kudeaketa, Aurrekontuari dagokion Kontularitza, faktura elektronikoa, Giza Baliabideak eta Nominak, SIR, REA, Interoperabilitatea, Lizitazioa. Edonola ere, kontratua indarrean den bitartean eta kontuan hartuta moduluen artean dagoen harremana, beste aplikazio batzuk ere sartu ahal izango dira zerbitzuaren irismenaren barruan.
- Aurretik aipatutako aplikazioekin lotutako gorabeherak kudeatzea, baita Aldundiaren 2 aplikazioak ere (Katastroa eta Avispa Belutina).

- bizkaia.eu postaren erabiltzaileei arreta eskaintzea, eta alta emateko eta hura konfiguratzeko beharrezkoak diren kudeaketak egitea. Erabiltzaileei kredentzialak dituzten gutunak bidaltzea ere sartzen da.
- Toki erakundeekin harremana duten enpresei laguntzea fakturen sarrera-gune nagusiarekin zerikusia duten gorabeherak konpontzen.
- Aurretik aipatutako aplikazioekin elkar eragiten duten erabiltzaileen baimenak eta taldeak kudeatzea.
- Emandako zerbitzua hobetzen lagunduko duen edozein informazio mota erregistratzea, dokumentatzea eta komunikatzea, eta, horren bitartez, irtenbideak, hobekuntzak eta/edo betekizun berriak ematea informazio zerbitzuei.
- Gorabeherak biltzea, aztertzea, bideratzea eta horien jarraipena egitea, arduradunei eskatuz horien tratamendua eta ezarritako akordioak betetzen direla ziurtatzeko.
- BiscayTIK ezagutza zentroaren moduluen erabiltzaileei arreta eskaintzea.
- BiscayTIK zerbitzu orokorretarako deien arreta kudeatzea.
- Erabiltzaileek sistemen hobekuntzaren alorrean edo informazioaren eta komunikazioaren teknologien alorrean dituzten premiak hautematea, erantzutea eta/edo bideratzea.
- Erabiltzaileei beren eskaeren egoerari buruzko informazioa ematea.
- BiscayTIKera Adituz tresnaren bidez iristen diren eskaerak kudeatzea.
- Adituzen kasuen jarraipena egitea: itxierak (erabiltzaileari bere kasuaren konponbidearen berri ematea), DATUEN PENDIENTEA (Euskarri-taldeek kasu batzuetan behar dituzten datuak edo argibideak eskatzea), JARRAIPENA (euskarriari esleituta dauden eta ebazteke dauden kasuen jarraipena).
- Lantik enpresarekin Jira bidez egiten diren eskaerak kudeatzea.
- BiscayTIKeko telefonogunea kudeatzea, deiak transferitzea eta kontaktuak bidaltzea BiscayTIK enpresako langileentzat.
- Komunikatuak bidaltzea udalei eta mankomunitateei.
- Erabiltzaileei ematen zaien laguntzarekin zerikusia duten beste batzuk.

Helburu horietako bakoitza zerbitzu berezi baten edo gehiagoren bitartez tratatuko da, arreta edo zerbitzu prozesuen bitartez zehaztuta, bereziki. Zerbitzu guztiak ez dira Erabiltzaileen Aholkularitzako bezeroei ematekoak izango. Era berean, Fundación BiscayTIK-BiscayTIK Fundazioak beretzat gordetzen du zerbitzuei dagokienez helburu berriak txertatzeko eta/edo haren erabiltzaile izan litezkeenei zuzendutako zerbitzu zorroa aldatzeko aukera.

Zerbitzu guztiak euskaraz zein gaztelaniaz emango dira.

3 KONTROLA ETA JARRAIPENA

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

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

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

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

- Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea, eta horien kalitate-maila egiaztatzea.

- BiscayTIK Fundazioak eskaerak jasotzea. Eskaera horiek baloratu eta planifikatu egin beharko dira, BiscayTIK Fundazioarekin bat etorriz.
- BiscayTIK Fundazioarekin antolatutako bileretako aktak egitea, eta, bertan, hartutako erabakien berri ematea. Hasiera batean, astean behin egingo dira bilerak, eta abian dauden zereginen jarraipena egitea izango da helburu nagusia, baita desbideraketak eta zereginon aurrerapeneko puntu kritikoak edo geldiarazleak antzematea ere.

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

Fundación BiscayTIK Fundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia Fundación BiscayTIK Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

4 BALDINTZA BEREZIAK

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

4.1 Lantalde eta betekizunak

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

Zerbitzu hori emango duen taldea gutxienez honako hauek osatzea eskatzen da:

- EAZ Koordinatzaile 1: taldeen kudeaketan eta bezeroekiko elkarrizketan esperientzia nahikoa duena.

- 6 EAZ Teknikari: Gutxienez urtebeteko esperientzia beharko du telefono bidezko arretan eta gorabeheren kudeaketan. Teknikariak elebidunak izan beharko dira.

BiscayTIKek kopuru hori handitu edo murriztu ahal izango du, BiscayTIKen beharren arabera.

Esleipendunak Fundación BiscayTIK Fundazioak beste enpresa edo erakundeekin adosten dituen bileretara joateko konpromisoa hartzen du.

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

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

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

Esleipendunak@bizkaia.eu kontuaren erabiltzaileei gutunak postaz bidaltzeko kostua ere bere gain hartu beharko du.

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

4.2 Lanen kontrola

BiscayTIK Fundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia BiscayTIK Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

4.3 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako:

- Intzidentzia bat irekitzeko denbora, jasotzen den unetik, eta ADITUZen kasu bat eskalatzeko denbora, EAZren mailan dagoen unetik.

  Erabiltzaile batek posta elektroniko edo telefono bidez EAZra eskaera bat bidaltzen duenetik kasua ADITUZen ireki eta dagokion taldera bideratu arte igarotako denbora da.

  - ✓ Ordu batetik beherakoa, kasuen % 95erako.
  - ✓ Ordu 1 eta 2 ordu artean kasuen % 95erako.
  - ✓ 2 ordu baino gehiago kasuen % 95erako.

- Kasuak ebazteko denbora EAZ mailan:

ADITUZ-en intzidentzia bat EAZren mailara iristen denetik hark kudeatzen duen arte igarotako denbora da. Kudeaketa zeregin hauetakoren batean datza: konpondu, beste maila batera eskalatu, datuak eskatu, intzidentzia itxi aurretik egiaztapena eskatu.

- ✓ Ordu batetik beherakoa, kasuen % 95erako.
- ✓ Ordu 1 eta 2 ordu artean kasuen % 95erako.
- ✓ 2 ordu baino gehiago kasuen % 95erako.

Adierazlea betetzeari buruzko ebaluazioa hilean behin egingo da.

Aldizkakotasuna: Adierazlearen kalkuluaren maiztasuna.

Helburua: Adierazleak lortu behar duen balioa. Balio objektiboa kalkulatzeko ezarritako epean altan egin duten eskaera guztiak erabiliko dira.

Proposatzen diren zerbitzu-mailak, hobetu ahalko direnak eta zigorrak eragingo dituztenak, ondorengo tauletan zehazten dira.

Enpresak, zerbitzuan bere gain hartzen duen betetze-mailari dagokion konpromisoa adieraziko du.

INZIDENTZIA IREKITZEKO ETA ADITUZEN ESKALATZEKO DENBORA	HELBURUA	PROPOSAMENA
Ordu batetik beherakoa	>95%	
Ordu 1 eta 2 ordu artean	>95%	
2 ordu baino gehiago	>95%	

KASUAK EBAZTEKO DENBORA EAZ MAILAN	HELBURUA	PROPOSAMENA
Ordu batetik beherakoa	>95%	
Ordu 1 eta 2 ordu artean	>95%	
2 ordu baino gehiago	>95%	

4.4 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxieneko ordutegia:

Neguko ordutegia (irailaren 1etik ekainaren 30era):

- Astelehenetik ostegunera, 07:30etik 18:00etara.
- Ostiraletan, 7:30etatik 15:30etara.

Udako ordutegia (uztailaren 1etik abuztuaren 31ra) :

- Astelehenetik ostiralera, 7:30etatik 15:30etara

Salbuespenezko kasuetan, BiscayTIK Fundazioak eskatu ahalko du zerbitzuak aurreko lerroaldeetan zehazturikoez bestelako ordu edo egun batzuetan eman daitezela, plangintza baten arabera eta zerbitzuaren beharrak direla medio.

Dena dela, 24x7 ARRETA LEIHO bat ere eskatzen da; bertan, zerbitzuaren arduradunen baten telefono mugikorra egon behar da eskuragarri, larrialdiko egoerak edo planifikatu gabeko gertakizun-egoerak jakinarazi ahal izateko.

4.5 Jabetza intelektuala

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

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

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

4.6 Zigorrak

Baldintza teknikoak betetzen ez badira, betetzen berandutzen badira edo gaizki betetzen badira, karatulan eta berariazko klausula administratiboen pleguan ezarritako zigorrak ezarriko dira.

4.7 Bermea

Gutxienez 2 hilabeteko bermea eskatuko da egindako lanentzat.

4.8 Genero ikuspegia

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

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

5 ARGIBIDEAK

Edozein kontsulta edo argibiderako eta eskaintzak bidaltzeko, BiscayTIK Fundazioak ondorengo helbidea jartzen du enpresa eskaintzaileen eskura:

eskaintzak@biscaytik.eus

Hala badagokio, lizitatzaileek eskatutako informazio osagarria edo pleguei nahiz dokumentazio osagarriari buruz dituzten zalantzen gaineko argibideak eskaintzak jasotzeko ezarritako eguna baino gutxienez 6 egun natural lehenago emango dira, betiere, eskaera eskaintzak jasotzeko epea amaitu baino gutxienez 8 egun natural lehenago egin bada.

Izenpetua: Alaitz Etxeandia Arteaga

BiscayTIK Fundazioko Zuzendari Nagusia