Zehaztapen Teknikoen Plegua, Zugaztelen negozio-eredua diseinatzeko laguntza teknikoa kontratatzeko

2025/02/24

AURKIBIDEA

1. XEDEA 2

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 3

2.1 Egoeraren diagnostikoa 3

2.2 Zugaztelen etorkizuneko negozio-eredua diseinatzea 4

2.3 Ekintza-plana egitea 5

2.4 Proiektuaren kronograma 5

2.5 Giza baliabideak 5

3. BALDINTZA BEREZIAK 6

3.1 Lanen kontrola 6

3.2 Lan bermeak 6

3.3 Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak 6

3.4 Jabetza intelektuala 7

3.5 Berdintasuna 8

1. XEDEA

Zugaztel Bizkaiko Foru Aldundiaren sozietate bat da, Herri Administrazio eta Erakunde Harremanetarako Sailari atxikia, eta herritarrei arreta emateko jarduerak garatzen ditu, ezarritako kanalen bidez (telefonoa, webgunea, txata, sare sozialak, etab.), datuak grabatzeko zerbitzuen bidez eta dokumentuak digitalizatzeko jardueren bidez. Jarduera horiek Bizkaiko Foru Aldundiaren, foru-erakunde publikoen eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Foru Enpresa Publikoen alde garatuko dira, bai eta, hala badagokio, Bizkaiko udalen eta gainerako erakunde publikoen alde ere.

Plegu honen xedea da Zugaztelen negozio-eredua diseinatzeko laguntza teknikoko eta aholkularitzako zerbitzua emateko behar diren preskripzio teknikoak definitzea.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Proiektuaren helburu orokorra Zugaztelen negozio-eredua diseinatzeko laguntza teknikoa ematea da. Horretarako, honako helburu espezifiko hauei erantzun beharko zaie:

- Hasierako egungo egoeraren azterketa, bere negozio-esparruen inguruan.
- Negozio-plan bat egitea, balio-proposamena, zerbitzuak, xede-bezeroak, zerbitzu horiek emateko beharrezko baliabideak (giza zerbitzuak, teknikoak, instalazioak...) eta kanalak ezarrita.
- Zugaztelen etorkizuneko negozio-eredua hedatzeko jarduketak jasoko dituen ibilbide-orria ezartzea.

Horretarako, 3 lan-fase aurreikusten dira:

- Egoeraren diagnostikoa
- Negozio-ereduaren diseinua
- Ekintza Plana egitea

2.1 Egoeraren diagnostikoa

Zugaztelek azken urteetan garatutako hausnarketa estrategikoko hainbat prozesu ditu, bai eta bere prozesu-eredua ere; horregatik, aurreko guztiak balio beharko du fase honetan egin beharreko egoeraren diagnostikoa egiteko oinarri gisa.

Diagnostiko horretan honako eremu hauen azterketa jaso beharko da:

a) Estrategia.

Zerbitzu-ereduaren gune estrategikoa zehaztean oinarrituta, zerbitzuen portfolioa, arreta-kanalen lerrokadura edo kanal berrien estrategia aztertuko dira, besteak beste.

b) Antolaketa-eredua.

Egungo antolaketa-ereduaren inguruan hausnartuko da, eta arreta berezia jarriko zaie eraginkortasuna, argitasuna eta enplegatuen ahaleginen eta helburu estrategikoen arteko lerrokadura ebaluatzeko rolei eta erantzukizunei.

c) Eredu operatiboa.

Eskariaren kudeaketa, zerbitzuaren proposamena eta jarraipena, jardueraren reportinga edo ezagutzaren kudeaketa nola egiten ari den aztertuko da.

d) Beste Contact Center batzuen azterketa konparatiboa.

Estatuko eta munduko hainbat administrazio publikotako eta/edo eragile publikotako Contact Center-ei lotutako ekimenen azterketa konparatiboa egin beharko da, jardunbide egokiak eta arrakasta-kasuak identifikatu eta aztertzeko.

2.2 Zugaztelen etorkizuneko negozio-eredua diseinatzea

Aurreko diagnostikoan oinarrituta, fase honetan gogoeta sakona egingo da etorkizuneko Zugaztel ereduaren inguruan, Negozio Plana garatuz. Plan horrek estrategia berritu bat (funtsezko jarduerak, aliantzak eta baliabideak), eredu operatibo berri bat (eskariaren kudeaketa, bezeroarekiko harremana, kanalak, prozesuen mapa...) eta gobernantza-eredu berri bat (rolak, erantzukizunak eta funtzioak) aurreikusi behar ditu.

Prozesu hori kritikotzat joko da proiektuak arrakasta izan dezan, eta, beraz, garrantzi handiagoa emango zaio.

2.3 Ekintza-plana egitea

Azken fase honetan, etorkizuneko negozio-ereduaren eremu bakoitzerako egungo egoera, lortu nahi den eredua, arrakastarako faktore kritikoak eta horiek lortzeko egin beharreko jardueren identifikazioa identifikatu beharko dira.

Jarduerak identifikatu eta lehenetsi ondoren, garatu beharreko lanaren plangintza zehaztuko da, egutegiaren eta gauzatu beharreko jarduera guztien **ibilbide-orriaren bidez**.

2.4 Proiektuaren kronograma

Aurreko faseetan deskribatutako lanak proiektua hasi eta gehienez 3 hilabeteko epean egin beharko dira.

2.5 Giza baliabideak

Lantaldeak honako eginkizun hauek betetzeko behar diren langileak izan beharko ditu:

- Proiektuaren lidergoa eramango du, eta jarraibideak zehaztuko ditu, baita egin beharreko lanen kalitatea gainbegiratu ere.
- Jarduerak planifikatzeaz, proiektu-taldea koordinatzeaz eta landa-lana kudeatzeaz arduratuko da.
- Landa-lana egiteaz eta informazioa eskatzeaz eta ustiatzeaz arduratuko da.
- Lan-saioak prestatuko ditu, eta bileren jarraipena eta koordinazioa egiteaz arduratuko da.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1 Lanen kontrola

Zugaztelek solaskide bat izendatuko du, egindako lana gainbegiratzeaz eta azken emaitza onartzeaz arduratuko dena, eta enpresa esleipendunari beharrezkotzat jotzen dituen jarraibide guztiak emango dizkio.

Enpresa adjudikaziodunak arduradun bat izendatuko du. Arduradun horrek koordinatu beharko ditu epeak betetzearen eta horien kalitatearen jarraipena eta kontrola egiteko lanak, eta solaskide gisa jardungo du Zugaztelekin, bai lan-jarraibideen funtzionamenduari buruzko azalpen teknikoak jasotzeko, bai jarraipen-txostenak idazteko eta Zugaztelek eskatutako bileretara joateko.

3.2 Lan bermeak

Kontratatutako enpresak lan-arloan indarrean dagoen legeria betetzen dela bermatuko du, bereziki Laneko Arriskuen Prebentzioari dagokionez, eta, nolanahi ere, bere proposameneko baldintza ekonomikoek enpresarentzat erreferentziazko hitzarmena aplikatzea bermatzen dutela bermatuko du.

Horri dagokionez, adierazten da Zugaztelek ez duela inolako lan-harremanik erakunde adjudikazioduneko langileekin, ondorio guztietarako.

Enpresa adjudikaziodunak kontratuaren xedea behar bezala garatzeko behar diren giza baliabide eta baliabide material guztiak martxan jartzeko konpromisoa hartzen du. Bere eskumenekoak izango dira langile horien harreman juridikoa edo lan-harremana, eta kontratuaren xedea behar bezala eta eraginkortasunez emateko beharrezkoak izan daitezkeen pertsonen ordezkapenak.

3.3 Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak

Zugaztelek, behar izanez gero, bere sistema informatikoetan sartzen utziko du, aldez aurretik ezarritako prozedura eta baimenekin bat, eta kontratu honek zehaztutako zerbitzuak burutzeko beharrezkoa den informazioa eta dokumentazioa emango dizkio adjudikaziodunari. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartuko du informazio hori Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetarako baino ez erabiltzeko; halaber, konpromisoa hartuko du informazio hori ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratu edo saltzeko, osorik edo partzialki, ez euskarri informatikoan ez paperean, eta itzuli egin beharko ditu jasotako informazio-euskarriak, baita ekipo informatikoetatik deskargatu ere (baldin badaude), behin lana bukatuta.

Adjudikaziodunak segurtasun arloko konpromisoak bere gain hartu eta arauak bete beharko ditu lan hau dela-eta erabiliko dituen informazio-sistemei dagokienez, indarrean dagoen legeriarekin bat. Hala enpresa nola lan-taldea berariaz derrigortuta daude erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gordetzera kontratua betetzean ezagutu dezaketen edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalak badira. Ezingo ditu kopiatu, ez Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetatik kanpo erabili, ezta gordetzeko beste batzuei laga ere.

Horretarako, datuak eskuratzeko orduan ahalik eta zuhurtasun handienaz jokatu beharko da. Ildo horretako edozein arau-hauste larritzat joko da, eta kontratua suntsiarazteko kausa izango da, hargatik eragotzi gabe sor daitezkeen erantzukizun penalak edo bestelakoak.

Adjudikaziodunak klausula bereziak bete beharko ditu, eta, zehazki, Klausula Berezien Pleguko "11.4. Datu pertsonalen babesa" eta "11.10. Informazioaren segurtasuna".

3.4 Jabetza intelektuala

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualaren eskubideak Zugaztelenak dira. Horren ondorioz sortutako edozein produktu edo azpiproduktu dagokion eremutik kanpo ezingo da beste helburu batzuetarako erabili, Zugaztelek berariaz idatziz baimentzen ez badu. Enpresa lizitatzaileak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza esklusibokoa da, eta enpresa adjudikaziodunak ezingo du jaso, ez eta kopia bat lortu edo hirugarrengoei eman ere, Zugaztelen idatzizko baimen zehatzik gabe. Hala badagokio, Zugaztelek baimen hori emango lioke, enpresak zertarako behar duen berariaz adieraziz eskaera formala egin ondoren. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, ez bada kontratatutako lana egin dela frogatzeko gorde behar izatea. Zugaztelek berariaz ematen du baimena lan honen emaitzak erreferentzia gisa eta Zugaztelek berak etorkizunean egingo dituen lanen oinarri gisa erabiltzeko.

- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek eskuratutako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du eta, datu pertsonalei dagokienez, arlo horretako indarreko legeria bete beharko du. Lanak egiten ari diren bitartean ezagut ditzaketen datu, informazio eta dokumentu guztiei buruz, enpresako kolaboratzaile guztiek erabateko lanbide sekretua gordetzeko konpromisoa hartzen dute, irudikapen modua (ahoz edo idatziz) alde batera utzita. Informazio horiek esklusiboki kolaboratzaileek lortuko dituzte, ezinbestez aipatzen ari garen eremuaren barruan atxikitako zereginak garatzeko behar badituzte. Guztiei ohartaraziko zaie lortuko duten informazioa zorrozki konfidentzial eta zuhurra dela.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak Zugazteli berehala jakinarazi beharko dio informazioaren segurtasun eta babes sistemaren akats edo ihesekin zerikusia duen edozein susmori buruz, hori lanak garatzen ari diren bitartean hautematen bada.

3.5 Berdintasuna

Era berean, erakunde adjudikaziodunak, kontratua indarrean dagoen bitartean, ez du hizkuntzaren erabilera sexistarik egin beharko behin betiko edozein dokumentu idatzitan edo digitaletan. Era berean, pertsonei buruzko edozein estatistikatan datuak sexuaren arabera bereizi beharko dira, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluaren babesean. Artikulu horretan, errespetatu beharreko printzipio orokorrak adierazten dira.

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel.: (+34) 94 656 7717

Faxa: (+34) 94 401 2348

http://zugaztel.bizkaia.eus

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketin digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*