HAZI FUNDAZIOARENTZAKO GATAZKEN KUDEAKETARAKO KANPOKO LAGUNTZA-ZERBITZU BAT KONTRATATZEKO LIZITAZIOA ARAUTUKO DUTEN KLAUSULA TEKNIKOEN AGIRIA, PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ

1. SARRERA

HAZI Fundazioaren helburu estrategikoen artean daude lan-ingurune seguru, osasungarri eta errespetuzkoak sustatzea, garapen iraunkorraren, antolaketa-berrikuntzaren eta pertsonen ongizatearen aldeko konpromisoarekin bat eginez.

Azken urteetan, HAZIren Aholkularitza Konfidentzialak barne-gatazka egoeren detekzio eta arreta-lanean bere inplikazioa areagotu du. Arrisku psikosozialei, jazarpenari, diskriminazioari edo harreman-tentsioei buruzko sentikortasun instituzional eta sozial handiago honek agerian utzi du profesionaltasun, inpartzialtasun eta konfidentzialtasun bermeak dituen kanpo-laguntza tekniko espezializatu baten beharra.

Kanpo-indartze honek ez du soilik gatazka konplexuen aurrean erantzuteko gaitasuna hobetuko, baizik eta prebentzio, prestakuntza eta sentsibilizazio estrategiak bultzatuko ditu, elkar-erantzukizunean, elkarrekiko errespetuan eta lan-harremanen kudeaketa etikoan oinarritutako kultura antolatu bat sustatzeko.

Kontratu honen bidez, HAZIk laguntza teknikorako egitura sendo bat ezarri nahi du, Aholkularitza Konfidentzialaren lana osatuko duena, espezializazio eta esku-hartze kalitateari dagokionez balio erantsia eskainiz eta gatazka edo ahultasun egoeretan dauden pertsonak babesteko bermeak emanez.

2. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea da HAZI Fundazioaren baitan gatazka antolazional, pertsonen arteko eta psikosozialen kudeaketa integralerako kanpo-laguntza zerbitzu bat kontratatzea, Aholkularitza Konfidentzialarekin elkarlanean.

Zerbitzu honen helburua da giro antolazionala hobetzea, gatazka-egoerak prebenitzea, beharrezko kasuetan esku hartzea bermeekin, eta langileei bizikidetza positiboa sustatuko duten tresnak eskaintzea. Era berean, HAZIren gaitasun instituzionala sendotu nahi da, profesionaltasunean, etikaren ikuspegitik eta ikuspegi berreraikitzailetik abiatuta, lan-taldeetan egon daitezkeen deserosotasun, desberdintasun, jazarpen edo tentsio egoerei aurre egiteko.

Zerbitzua diziplina anitzetatik, inpartzialtasunez eta konfidentzialtasunez garatu beharko da, etengabeko hobekuntza, elkar-erantzukizuna eta langileen eskubideen errespetua oinarri hartuta.

Era berean, zerbitzuak bereziki jasoko ditu sexu-jazarpenari eta genero-arrazoiengatik egindako jazarpenari aurrea hartzeko eta horiei erantzuteko jarduketak, barne-protokoloekin koordinatuta eta indarrean dagoen berdintasun- eta babesa-araudia betez.

Zerbitzuak, besteak beste, honako hauek jasoko ditu:

- Gatazka laboral, egiturazko edo pertsonalen kudeaketarako laguntza tekniko espezializatua.
- Aholkularitza Konfidentzialari laguntza profesionala, kasuen balorazioan eta jarraipenean parte hartzea barne.
- Esku-hartze zuzena egoera sentikorretan (jazarpena, diskriminazioa, tentsio harremanak, etsaitasuna, konfiantza-galera...).
- Etengabeko prestakuntza mandatarientzat eta langileentzat, lidergoa, komunikazioa, emozioen kudeaketa, berdintasuna eta jazarpena prebenitzeko gaietan. Prestakuntza espezializatua Aholkularitza Konfidentzialarentzat.
- Barneko sentsibilizazio-kanpainen diseinua eta gauzatzea, bizikidetza, errespetua eta ongizatea sustatzeko.
- Barneko protokoloen berrikuspena, hobekuntza eta eguneratzea, jazarpenari, diskriminazioari eta gatazken kudeaketari dagokienez.
- Lan-giroaren ebaluazioa, arrisku psikosozialen identifikazioa eta diagnostiko antolazionalen elaborazioa.
- Balio erantsiko zerbitzu osagarriak, hala nola:
    - Entzute aktiborako kanal informal bat, eskuragarria, konfidentziala eta profesionalizatua.
    - Mandatarientzako laguntza emozionala eta gainbegiratze teknikoa, batez ere tentsio- edo erantzukizun-maila handiko testuinguruetan.
    - Gatazken ondoko laguntza pertsona kaltetuentzat eta birintegrazio-prozesuen jarraipena.

3. EGIN BEHARREKO ZEREGINAK

Enpresa esleipendunak gutxienez honako zeregin hauek garatu beharko ditu, HAZI Fundazioaren beharretara egokitzeko eta ulermena errazteko gaikako blokeetan antolatuta:

3.1 Aholkularitza Konfidentzialerako laguntza teknikoa

- Gatazka laboralekin, jazarpenarekin, sexu-jazarpenarekin edo generoagatiko jazarpenarekin, diskriminazioarekin edo antolaketa-deserosotasuneko beste egoera batzuekin lotutako kasuen arretan,

Aholkularitza Konfidentzialari etengabeko aholkularitza tekniko espezializatua ematea.

- Kasuen hasierako balorazioa ikuspegi juridiko eta psikosozialetik eginda, esku-hartze, jarduketa edo derivazio irizpideak proposatuz indarrean dauden protokoloen arabera.
- Txosten teknikoak eta jarduketa-proposamenak egitea, kasuen kudeaketa etiko, inpartzial eta eraginkorrerako gomendio estrategikoak barne.
- Aztertutako kasuei lotutako barne-komunikazioak idazteko edo berrikusteko laguntza.

3.2 Gatazka-egoeretan esku-hartzea

- Taldeko edo norbanakoen arteko gatazken aurrean, aurrez aurre edo birtualki, esku-hartze zehatzak egitea, bitartekaritza, errazte edo elkarrizketa berrezitzaileko teknikak aplikatuz.
- Harreman profesional kaltetuak berreskuratzeko edo tentsio-egoerak gainditzeko, elkarrizketa seguruko espazioak dinamizatzea.
- Gatazka luze edo errepikakorrek eragindako taldeentzat edo pertsonentzat jarraipen- eta laguntza-planak diseinatzea.
- Prozesu konplexuen ondoren pertsonen berroneratzean aktiboki parte hartzea, inplikatutakoen babes emozional eta laboralak bermatuz.

3.3 Langileentzako prestakuntza

- HAZIko langile-profil desberdinetara (zuzendaritza, tarteko agintariak, teknikariak eta administrazioko langileak) egokitutako prestakuntza-ekintzak diseinatu, planifikatu eta ematea.
- Aholkularitza Konfidentziala osatzen duten pertsonei zuzendutako prestakuntza espezifikoa.
- Taldeen kudeaketa, komunikazio ez bortitza, lidergo etikoa, elkar-erantzukizuna, jazarpenaren prebentzioa eta lan-giroaren hobekuntza lantzen dituzten edukiak.
- Ikaskuntza praktiko eta parte-hartzaileko metodologia, benetako esperientziak, tresna aplikagarriak eta dinamika aktiboak erabiliz.
- Prestakuntza-ekintzen eraginkortasunaren ebaluazio-txostenak egitea, gogobetetze-, ikaskuntza- eta eragin-adierazleekin.

3.4 Diagnostiko antolazionala eta prebentzioa

- Lan-giroari eta faktore psikosozialei buruzko diagnostiko parte-hartzaileak egitea, elkarrizketen, galdetegien edo talde-dinamiken bidez.
- Arrisku-mapak eta hobekuntza-eremuak egitea, bai maila orokorrean bai unitate edo sailen arabera.
- HAZIren barne-estrategiekin lerrokatutako prebentzio-neurriak eta antolaketa-hobekuntzako planak proposatzea.

3.5 Barneko sentsibilizazioa

- Bizikidetza, errespetua, berdintasuna eta ongizate laboralari buruzko sentsibilizazio-kanpainak diseinatu eta gauzatzea.
- Informazio-, ikus-entzunezko eta formatu digitaleko materialak sortzea (kartelak, infografiak, bideo-pilulak, intranet-erako mezuak…).
- Barneko jardunaldiak, topaketak edo tailerrak sustatzea, bizikidetza eta tratu onaren kultura kolektiboa indartzeko.

3.6 Araudia eta dokumentazioa berrikustea

- Gatazka edo jazarpen-egoeren aurrean jarduteko protokoloaren azterketa teknikoa eta indarrean dagoen araudiari eta praktika onenei egokitutako eguneratze-proposamenak.
- Arrisku psikosozialen prebentzioarekin, berdintasunarekin eta pertsonen kudeaketarekin lotutako barne-dokumentuen berrikuspena.
- Gatazka, jazarpen (laborala, sexuala edo generoagatikoa) protokoloen berrikuspena.
- Pertsonak kudeatzen dituzten lanpostuetarako profil profesionalen betekizunen definizioan parte hartzea, gatazken kudeaketan gaitasuna izateko eskakizunak barne.
- HAZIren aplikazio-eremuan dauden erakunde ofizialek emandako lan-arloko araudiaren berrikuspena.

3.7 Laguntza osagarriko zerbitzuak

- Langile ororentzat eskuragarri egongo den entzute informal eta konfidentzialeko kanal profesionalizatua kudeatzea, ikuspegi prebentiboarekin.
- Tarteko agintarientzako gainbegiratze eta laguntza-zerbitzuak eskaintzea, bereziki testuinguru konplexuetan, nekea edo harreman-arazoak agertzen direnean.
- Gatazka osteko laguntza eskaintzea pertsona edo talde inplikatuei, haien birgaitzean eta ongizatearen berreskurapenean jarraipen teknikoa eginez.

3.8 Sexu-jazarpenaren eta generoagatiko jazarpenaren prebentzioa eta jarduera

Enpresa esleipendunak sexu-jazarpenaren eta genero-arrazoiengatiko jazarpenaren prebentzioa, detekzio goiztiarra, esku-hartze teknikoa eta laguntza lantzeko jarduera espezifikoak garatu beharko ditu, Aholkularitza Konfidentzialarekin eta HAZI Fundazioaren Pertsonen Arloarekin zuzenean koordinatuta. Jarduera hauek erakundearen berdintasunaren, pertsonen babesaren eta indarkeria edo diskriminazio mota ororen aurkako tolerantzia gabeko konpromisoan kokatzen dira.

Gutxienez, honako zeregin hauek jasoko dituzte:

- Aholkularitza Konfidentzialari aholkularitza tekniko espezializatua ematea, sexu-jazarpeneko edo generoagatiko jazarpeneko egoerak identifikatu, aztertu eta kudeatzeko, indarreko protokoloaren eta araudi aplikagarriaren arabera.
- Detektatutako edo salatutako kasuetan esku-hartze profesionala eta berehalakoa, Aholkularitza Konfidentzialaren bitartez, inpartzialtasun, konfidentzialtasun, errespetu eta pertsona kaltetuaren babesean oinarrituta.
- Plantillako profil desberdinetarako prestakuntza espezifiko eta bereizia (Aholkularitza Konfidentziala, zuzendaritza, tarteko agintaritzak, teknikariak eta administrazioa), sexu-jazarpenaren eta generoagatiko jazarpenaren prebentzioan, jarduteko mekanismoetan eta langileen eskubide eta betebeharretan oinarrituta.
- Sexu-jazarpenaren eta generoagatiko jazarpenaren aurkako jarduteko protokoloaren berrikuspen teknikoa, araudi aplikagarriarekin, aplikazio-esperientziarekin eta praktika onenekin lerrokatutako hobekuntza-proposamenekin.
- Barneko sentsibilizazio-kanpainen diseinua eta garapena, sexu-jazarpenaren eta generoagatiko jazarpenaren prebentzioa lantzeko, kultura errespetuzko eta seguru bat sustatuko duten euskarri digital, bisual eta ikus-entzunezkoak erabiliz.

Era berean, eta aurreko blokeetan zehaztutako zereginak alde batera utzi gabe, enpresa esleipendunak laguntza tekniko osagarria eman beharko du kontratuaren xedearekin lotutako jarduketetan, gatazken kudeaketarekin, giro antolazionalaren hobekuntzarekin edo pertsonentzako laguntzarekin zerikusia badute, eta HAZIren Proiektu Zuzendaritzarekin adostuta badaude, nahiz eta agiri honetan berariaz jasota ez egon.

4. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN ARDURAK

Oro har, enpresa esleipenduna honako hauen arduraduna izango da:

- Zerbitzua abian jartzea eta HAZI Fundazioak ezarritako baldintzen araberako betearazpena bermatzea.
- Zerbitzua behar bezala emateko beharrezkoa den azpiegitura edukitzea, kudeatzea eta eguneratuta mantentzea: baliabide teknikoak, metodologikoak eta giza baliabideak barne.
- Urteko txostenak prestatzea eta entregatzea, zerbitzuaren bilakaera tekniko eta estrategikoa jarraitzeko aukera emango dutenak; estatistikak, azterketak eta hobekuntza-proposamenak jasoz.
- Aholkularitza Konfidentzialarekin harreman fluidoa bermatzea, koordinaziorako eta gorabeherak konpontzeko kanal egokiak ezarriz.

- HAZIren egoitzetara edo beste kokaleku batzuetara joatea, beharrezkoa denean.
- Kontraturako teknikari kualifikatu eta esperientziadunak esleitzea, eta zerbitzua gauzatzean taldearen egonkortasuna bermatzea.
- HAZIren ingurune teknologiko eta metodologikora egokitzea, bereziki lankidetza-tresnak, sistema digitalak eta lanerako espazio birtualak barne.
- Kudeatutako informazio guztien konfidentzialtasuna zorrotz errespetatzea, bai kontratuaren indarraldian, bai amaitu ondoren.
- Segurtasun-protokoloak, datuen babesa eta indarrean dagoen araudia aplikatzea, bereziki Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra (DBEO) eta Datuak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko Lege Organikoa (DBEDBLO) kontuan hartuta.

1. FASEA: Abiaraztea

Fase honen helburua izango da enpresa esleipendunak zerbitzuaren irismena, helburuak eta ikuspegia behar bezala ulertzea, eta horien betearazpenerako oinarriak ezartzea.

Garatu beharreko zereginak:

- Proiektuaren abiarazteko hasierako bilera, enpresa esleipendunaren eta HAZIko Proiektuaren Zuzendaritzaren artean: metodologia-lerrokapena, itxaropenen argitzea eta jarduera-operatiboaren koordinazioa.
- Barneko dokumentazioa berrikustea eta aztertzea: protokoloak, aurretiazko diagnostikoak, prestakuntza-materialak, etab.
- Lan Plana egitea, gutxienez honako hauek jasoko dituena:
  - Jardueren kronograma zehatza.
  - Lan-metodologia.
  - Talde teknikoaren esleipena.
  - Entregatzeko eta komunikatzeko mugarriak.
  - Koordinaziorako kanal eta tresnen proposamena.
- Lan Planaren aurkezpena eta HAZIko Proiektuaren Zuzendaritzaren onespena.

2. FASEA: Gauzatzea

Kontratuaren epe nagusiari dagokio, eta bertan Lan Planaren arabera aurreikusitako ekintzak gauzatuko dira, helburuak betetzen direla, emandako zerbitzuen kalitatea eta HAZIrekin etengabeko koordinazioa bermatuz.

Fase honetako zereginak:

- Aurreko ataletako (egitekoak, erantzukizunak eta entregak) ezarpenen arabera zerbitzuen prestazio eraginkorra.

- Gatazka-egoeretan edo Aholkularitza Konfidentzialak bideratutako kasuetan esku-hartze teknikoa.
- Aurreikusitako prestakuntza-, sentsibilizazio- eta laguntza-ekintzak gauzatzea.
- HAZIrekin aldizkako jarraipen-bileretan parte hartzea.
- Datuen, gorabeheren, ikaskuntzen eta praktika onen bilketa sistematikoa.
- Zerbitzuaren etengabeko ebaluazioa, HAZIrekin adostutako adierazle eta hobekuntza-tresnen bidez.
- Zerbitzua premia berrietara egokitzea, betiere Proiektuaren Zuzendaritzak aurrez baliozkotuta.

3. FASEA: Itxiera eta itzulketa

Kontratuaren exekuzio-epea amaitu ondoren, itxiera-fase bat egingo da. Helburua izango da sortutako dokumentazioa modu ordenatuan entregatzea, emaitzak ebaluatzea eta ezagutza transferitzea.

Fase honetan aurreikusitako zereginak:

- Zerbitzuaren Azken Txostena prestatzea eta entregatzea: gauzatutako jardueren laburpena, eraginaren analisia, adierazle nagusiak, ikasitako ikasgaiak eta hobekuntza-proposamenak jasoz.
- Jarraipen Plana idaztea, kontratutik haratago ekintzen jasangarritasuna bermatzeko proposamen teknikoekin.
- HAZIrekin itzulketa-saioa egitea, emaitza nagusiak, ikaskuntzak eta gomendioak aurkezteko.
- Kontratuaren exekuzioan sortutako dokumentazio, material eta tresnen traspasu ordenatua.
- Kontratuaren itxiera formala, entregak eta baldintzak betetzen direla elkarren arteko balioztapenaren bidez egiaztatuz.

5. LAN-TALDEA – FUNTSEZKO BALDINTZAK

Enpresa esleipendunak gatazka antolazionalen kudeaketan, jazarpenaren prebentzioan eta egoera sentikoretan esku hartzean esperientzia egiaztatua duen lan-talde tekniko diziplina anitzeko eta egonkor bat izan beharko du.

Taldeak honako ezaugarri hauek izan beharko ditu:

- **Prestakuntza espezializatua**: Esleitutako langileek unibertsitateko titulazioa izan beharko dute, Psikologia, Zuzenbidea, Soziologia, Gizarte Langintza, Gizarte Hezkuntza edo antzeko arloetan. Era berean, eskatuko da osagarri gisa prestakuntza izatea honako arlo hauetan: bitartekaritza, genero berdintasuna, esku-hartze psikosoziala, lan-osasuna edo arrisku psikosozialen prebentzioa.

- **Ikuspegi diziplinartekoa**: Taldearen gaitasuna baloratuko da gatazkak ikuspegi integratzaile batetik lantzeko, tresna juridikoak, psikosozialak, pedagogikoak eta antolakuntzakoak konbinatuz.
- **Esperientzia profesional egiaztatua**: Gutxienez hiru urteko esperientzia izatea antolaketa-inguruneetan gatazken kudeaketan, bai sektore publikoan zein pribatuan, eta lehentasunez testuinguru konplexuetan edo egoitza anitzekoetan.
- **Euskara eta gaztelaniaren hizkuntza-gaitasuna**: Esleitutako taldearen gutxienez %25ak B2 mailako euskara egiaztatuta izan beharko du gutxienez. Sortutako dokumentazio guztia, prestakuntza-saioak eta barne-komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan eskaini ahal izan beharko dira.
- **Egokitzeko eta lankidetzarako gaitasuna**: Taldea HAZIk ezarritako koordinazio-egituran integratu beharko da funtzionalki, eta haren tresna eta metodologia digital eta antolakuntzakoetara egokitu.
- **Egonkortasuna eta jarraitutasuna**: Proiektura esleitutako pertsonak kontratu osoan zehar egon beharko dira. Edozein ordezkapen behar bezala justifikatu beharko da eta HAZIren aurretiazko onespena izango du, betiere ordezko profesionalaren profila eta kualifikazioa baliokideak izanik.
- **Konpromiso etikoa eta konfidentzialtasuna**: Taldeko kide guztiek konfidentzialtasun-konpromisoa sinatu beharko dute, eta HAZIk definitutako esku-hartze etikoaren kodea bete beharko dute, bereziki datu pertsonalen babesari eta kasu sentikorretan inplikatutako pertsonei ematen zaien tratuari dagokionez.
- **Etengabeko prestakuntza**: Enpresa esleipendunak bermatu beharko du bere talde teknikoak kontratuaren xede diren gaietan eguneratuta egotea, kontratuaren indarraldian zehar ikastaro, jardunaldi edo prestakuntza-jardueretan parte hartzea sustatuz.
- **Lan-ingurunea ezagutzea**: Taldeak HAZIk bere jarduna garatzen duen lan-ingurunearen ezagutza izan beharko du.

6. INGURUNE TEKNOLOGIKOA

Zerbitzua ingurune misto batean garatuko da (aurrez aurrekoa eta digitala), eta, horregatik, ezinbestekoa izango da enpresa esleipendunak baliabide teknologiko egokiak izatea, HAZIren ekosistema digitalera egokitutako prestazio eraginkor eta segurua bermatzeko.

Horretarako, honako baldintza hauek ezartzen dira:

- **Lankidetza-lana ingurune digitaletan**: Enpresa esleipenduneko taldeak HAZIk erabiltzen dituen tresna digitalekin bateragarriak diren aplikazioak erabili beharko ditu (batez ere Microsoft 365: SharePoint, OneDrive, Teams, Outlook, etab.), dokumentazioa trukatzeko, Proiektuaren Zuzendaritzarekin komunikatzeko eta zereginen lankidetza bidezko kudeaketa egiteko.

- **Dokumentuen kudeaketa operatibo segurua**: Trukatutako informazioa modu egituratuan eta seguruan tratatu beharko da, trazabilitatearen praktika egokiak, barne-sarbideen kontrola eta dokumentazio sentikorra kudeatzeko ardurazko printzipioak aplikatuz, bereziki Aholkularitza Konfidentzialarekin lotutako jarduerei dagokienez.
- **Sistemak eta softwarea esleipendunaren kontura**: Enpresa esleipendunak bere ordenagailu-ekipo propioak, software-lizentziak eta zerbitzua exekutatzeko beharrezko sistemak izan beharko ditu, barne hartuta online prestakuntzarako tresnak, bideodeietarako plataformak, txosten teknikoak egiteko baliabideak eta material digitalak diseinatzeko aplikazioak. HAZIk ez dio inolaz ere lizentziarik, plataformarik edo baliabide teknologikorik emango kontratatutako erakundeari.
- **HAZIren barne-plataformetara egokitzeko gaitasuna**: HAZIk bere tresna edo espazio digital propioak gaitzen baditu, enpresa esleipendunak horiek erabili beharko ditu emandako jarraibideen arabera.
- **Entregagaien kudeaketa digitala**: Kontratuaren esparruan sortutako txosten, material eta produktu guztiak formatu digital eta editablean entregatu beharko dira, identifikazioa, trazabilitatea eta eguneratzea errazteko metadatuak barne (data, egiletza, bertsioa, etab.).

7. ZERBITZUA EMATEKO ORDUTEGIA ETA KOKAPENA

Kontratu honen xede den zerbitzua eredu malgu, misto eta HAZIren beharretara egokituta eskaini beharko da, lan presentziala eta urrunekoa uztartuz, jarduketaren motaren, kasuaren sentikortasunaren eta antolaketa-dinamikaren arabera.

7.1 Zerbitzuaren modalitatea

- Zerbitzua modu hibridoan garatuko da, HAZIren egoitza ezberdinetan aurrez aurreko esku-hartzeak eta lan telematikoa/urrunekoa konbinatuz.
- Modalitatearen (aurrez aurrekoa edo urrunekoa) hautaketa jarduera bakoitzaren izaeraren arabera egokituko da (prestakuntza, bitartekaritza, laguntza, koordinazio-bilerak, etab.), betiere eraginkortasuna, irisgarritasuna eta konfidentzialtasuna lehenetsiz.

7.2 Zerbitzu presentzialaren kokalekuak

- Zerbitzu presentziala eska daitekeen egoitza nagusiak honako hauek dira:
  - Arkaute (Araba)
  - Abadiño (Bizkaia)
  - Donostia / San Sebastián (Gipuzkoa)

- Era berean, beste espazio batzuk ere defini daitezke jarduera jakin batzuetarako (jardunaldiak, talde-saioak, zentro arteko bilerak, etab.).

7.3 Ordutegiaren eskuragarritasuna

- Zerbitzua HAZIren lanaldi arruntean eskuragarri egon beharko da (gutxi gorabehera 08:00etatik 15:00etara), astelehenetik ostiralera, salbu eta aldian-aldian beste ordutegi bat behar duten egoera berezietan edo premiazkoetan.
- Kasu sentikorrak edo bereziki konplexuak diren jardueretan, ordutegiaren egokitzapen puntualak eskatu ahal izango dira inplikatutako pertsona guztien parte-hartzea bermatzeko (adibidez, ohiko ordutegitik kanpoko edo berehalako bilerak).

7.4 Koordinazioa eta planifikazioa

- Enpresa esleipendunak bere esku-hartzeen planifikazioa HAZIk izendatutako Proiektuaren Zuzendaritzarekin koordinatu beharko du, jardueren egutegizko sistemaren bidez, talde teknikoaren eskuragarritasun nahikoa bermatuz.

8. EZAGUTZAREN TRANSFERENTZIA

Zerbitzuaren printzipio gidarietako bat izango da gatazken kudeaketan, pertsonen laguntzan eta lan-ingurune osasungarriak sendotzean HAZIren gaitasunak indartzen lagunduko duen ezagutza erabilgarri eta aplikagarriaren sorrera eta transferentzia.

Kontratuaren exekuzioan zehar, enpresa esleipendunak ezagutza sortuaren trazabilitatea, sistematizazioa eta partekatzea bermatuko duten mekanismoak txertatu beharko ditu. Horien artean egongo dira:

8.1 Dokumentazio teknikoa eta trazabilitatea

- Zerbitzua ematean sortutako produktu, material, txosten eta metodologia guztiak behar bezala erregistratuta, antolatuta eta sailkatuta egon beharko dute, HAZIko langileek etorkizunean erabili edo kontsultatu ahal izan ditzaten.
- Formatu editable eta irisgarrietan entregatuko dira, bertsio eguneratuetan, irakurketa, eguneraketa eta berrerabilera errazteko egiturarekin.

8.2 Barne-taldeari transferentzia operatiboa

- Enpresa esleipenduneko talde teknikoaren eta HAZIko langileen arteko harreman pedagogiko eta fluidoa sustatuko da, bereziki Aholkularitza Konfidentzialarekin, Pertsonen Arloarekin eta funtsezko beste figura batzuekin.

- Ahal den jarduketetan, HAZIko barne-langileek parte hartzea ahalbidetuko da modu progresiboan, elkarrekiko ikaskuntza indartzeko, gaitasun propioen garapena bultzatzeko eta kontratuan hasitako praktika onak mantendu ahal izateko.

8.3 Ezagutzaren azken traspasua

- Kontratua ixteko fasean, enpresa esleipendunak itzulketa- eta transferentzia-saio egituratu bat egingo du, eta bertan aurkeztuko dira ikaskuntza nagusiak, gomendioak, erabilitako tresnak, dokumentu giltzarriak eta etorkizunerako hobekuntza-lerroak.
- Saio hau memoria tekniko final baten eta jarraipen-plan baten bidez osatuko da, HAZIk zerbitzuaren prestazioan ezarritako prozesu eta baliabideen mantentzea, egokitzea edo eboluzioa bermatu ahal izan dezan.

8.4 Erabilera- eta berrerabilera-lizentzia

- Kontratu honen esparruan enpresa esleipendunak egindako dokumentazio guztia HAZIren jabetzakoa izango da, eta erakundeak libreki erreproduzitu, moldatu eta berrerabili ahal izango du helburu instituzionaletarako, prestakuntzarako edo etengabeko hobekuntzarako, inolako murrizketarik gabe eta baimen espresurik gabe.

9. JARRAIPEN-, KONTROL- ETA GAINBEGIRATZE-MEKANISMOAK

Kontratuaren gauzatze egokia etengabeko jarraipen tekniko eta administratibo baten mende egongo da, HAZI Fundazioak horretarako izendatutako barne-egituren bitartez.

Zehazki:

- Kontratuaren gainbegiratze orokorra HAZIko Pertsonen Arloaren ardurapean egongo da. Arlo horrek entregagarrien baliozkotzea, metodologia-doikuntzen baimena, kontratu-betetzearen zaintza eta alderdi operatibo eta administratiboen koordinazioa izango ditu bere gain.
- Zerbitzuaren jarraipen teknikoa HAZIko Aholkularitza Konfidentzialaren erantzukizuna izango da, eta Pertsonen Arloarekin koordinatuta jardungo du. Egindako jarduketen garapena baloratuko du kalitatearen, etika profesionalaren eta metodologia-egokitasunaren ikuspegitik.

9.1 Jarraipen-bilerak

- Gutxienez hilean behin egingo diren jarraipen-bilera aldizkakoak ezarriko dira. Bilera horietan enpresa esleipenduna eta Aholkularitza Konfidentziala izango dira partaide.

- Bilera hauen helburua izango da zerbitzuaren aurrerapena aztertzea, gorabeherak atzematea, planifikazioa egokitzea eta hobekuntza jarraitua proposatzea.

9.2 Jardueraren txostenak

Enpresa esleipendunak honako dokumentu hauek prestatu eta entregatu beharko ditu:

- Urteko jarduera-txostenak: egindako jarduketak, adierazleak, kudeatutako kasuak, atzemandako oztopoak eta hobekuntza-proposamenak jasoko dituzte.
- Zerbitzuaren azken memoria: sortutako eraginaren ikuspegi orokorra, ikaskuntza pilatua eta gomendio estrategikoak barne.

9.3 Ebaluazio-adierazleak

Kontratuaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko erabiliko diren adierazleetako batzuk hauek izango dira:

- Eginiko esku-hartze guztien kopurua.
- Eskaera edo gorabehera bati erantzuteko batez besteko denbora.
- Emandako prestakuntzen kopurua eta gogobetetze-maila.
- Entregagarrien kalitate teknikoa.
- Proposatutako hobekuntzen integrazio-maila.
- Aholkularitza Konfidentzialaren eta Pertsonen Arloaren zerbitzuaren balorazio kualitatiboa.

9.4 Azken ebaluazio bateratua

Kontratua amaitzean, azken ebaluazio bateratu bat egingo da, enpresa esleipenduneko ordezkariek, Aholkularitza Konfidentzialak eta Pertsonen Arloak parte hartuko dutenak. Helburua izango da emaitzak alderatzea, ikasitakoa baloratzea eta etorkizuneko kontrataziorako edo hobekuntza-ildoetarako irizpideak ezartzea.

HAZIko Proiektuaren Zuzendaritzak kontratuaren betetze egokia gainbegiratuko du, entregagarriak baliozkotuko ditu eta zerbitzuaren jarraipena koordinatuko du.