“AUTONOMOENTZAKO ETA MIKROENPRESENTZAKO IKT SOLUZIOAK EZARTZEKO AHOLKULARITZA TEKNOLOGIKOKO ZERBITZUA” EMATEKO PRESKRIPZIO TEKNIKOEN PLEGUA

Espediente-zk.: 2024027 Harmonizatua
Kontratazioaren xedea: “AUTONOMOENTZAKO ETA MIKROENPRESENTZAKO IKT SOLUZIOAK EZARTZEKO AHOLKULARITZA TEKNOLOGIKOKO ZERBITZUA” EMATEA
Dokumentua: Preskripzio teknikoen plegua.

1. SARRERA

1.1. Aurrekariak

Euskadiko eraldaketa digitala bultzatzeko Eusko Jaurlaritzaren oinarrizko tresna da "Euskadi 2025 Eraldaketa Digitaleko Estrategia", eta 2021eko martxoaren 30ean onartu zuen Gobernu Kontseiluak.

Eusko Jaurlaritzaren Industria, Trantsizio Energetiko eta Jasangarritasunaren Sailak bultzatutako estrategia honek eraldaketa digitalerako eredu berri bat ezartzen duen erronkari lagunduko dio, parte hartzen duten eragile guztien laguntza sinergiko, proaktibo eta koordinatuarekin.

Erakunde guztien egungo eta etorkizuneko hazkundea bultzatzera bideratuta daude teknologia digitalak, baita funtzio, gaitasun multzo eta laneko profil berrien eskaria handitzera ere. Automatizazioaren gorakadaren aurrean, enpresek haien lan-indarra berregituratu behar dute. Horretarako, profil tradizionalenak gutxitu eta horien ordez profil teknologikoagoak txertatu behar dituzte, edo azpikontratazioa areagotu behar dute lan espezifikoetarako.

Enpresa-ikuspegian oinarrituta, saileko eta erakunde osoko helburu digitalak eskuratzeko langile bakoitzak zer bide jarraitu behar duten neurtzea gomendatzen da. Beharrezkoa da profesionalen maila digitala ezagutu eta kudeatzea, konpetentzietan oinarritutako prestakuntza egokia eta erabilgarria diseinatzeko. Azterketak barne hartu behar ditu ezagutza teknikoak, tresnen erabilera eta ingurune digitalera egokitzeko beharrezko trebetasunak, hala nola ingurune digitaletako informazioaren kudeaketa, elkarlana, lankidetzarako eta sarean lan egiteko teknologia erabiltzen duten taldeen kudeaketa, ekonomia digitalean murgilduta dauden bezeroen arreta edo zibersegurtasuna. Soft konpetentzia horietako batzuek, gaitasun digitalekin lotuta, agerian uzten dute pertsonen gaitasunak gero eta gehiago direla zeharkakoak, multifuntzionalak eta malguak.

Bestalde, EUSTATek (Estatistikaren Euskal Institutua) aldizkako informazioa eskaintzen du Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiek –IKT– Euskal Autonomia Erkidegoko enpresetan duten ezarpen mailari buruz. Zehazki, Interneten erabilera neurtzen eta deskribatzen du establezimenduetan: Internetera sartzeko sistemak, Interneten bidez garatutako ekintzak, webgunea duten ala ez, eta webgunearen ezaugarri nagusiak. Gainera, merkataritza elektronikoko erosketak eta salmentak jarduera ekonomikoan zenbateraino ezarrita dauden neurtzen du, eta horiek zer bitartekoren bidez egiten diren.

EUSTATek 2024ko uztailean emandako datuen arabera, euskal enpresek ia eskuragarritasun handiena lortu dute IKT ekipamendu nagusietan. Euskal enpresen IKT (Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak) ekipamenduei dagokienez, esan behar da gero eta hobeto prestatuta daudela eta teknologia horiek erabiltzen dituzten langileen ehunekoa ere handiagoa dela. Gaur egun, establezimenduen % 96,3k ordenagailua dute; % 96,0k, Interneterako sarbidea, eta enpresen erdiek baino gehixeagok, % 57,4k, webgunea dute. 10 langile edo gehiagoko establezimenduetan, ekipamenduen ehuneko horiek ia maximora iritsi dira. Horrela, % 99,4k ordenagailua du; % 99,4k, Interneterako sarbidea, eta % 92,5ek, webgunea; beraz, establezimendu txikienek ez bezala, ez dute ia hazkunde-marjinarik.

Beraz, orain erronka ekipamendu horiei ahalik eta etekin handiena ateratzea da, batez ere AUTONOMOEN eta MIKROENPRESEN artean. Beharrezkoa da pertsonak tresna informatikoen eta aplikazioen erabileran trebatzea, besteak beste:

- Negozioaren kudeaketaren eraginkortasuna hobetzea, kostuetan denbora aurrezteko
- Zure negozioa ezagutaraztea eta irudia hobetzea
- Produktuak eta zerbitzuak sustatzea
- Bezeroak fidelizatzea gehiago saltzeko, kalitatezko zerbitzu pertsonalizatuekin
- Zure negozioaren informazioa kudeatzea eta babestea

Ildo horretan, Eusko Jaurlaritzako Industria, Trantsizio Energetiko eta Jasangarritasun Saila, SPRI Taldearen bitartez, MIKROENPRESA DIGITALA INPLANTALARIAK zerbitzuaren sustatzailea da. Zerbitzu horren ardatza da mikroenpresetan eta autonomo eta ekintzaileetan EIKT soluzioak benetan ezartzea, eraldaketa digitalari ekarpena egiteko. Zerbitzuaren helburua da Euskadiko egitura mikroenpresarialaren lehiakortasuna eta produktibitatea areagotzen lagunduko duten EIKTak errazago txertatzea.

Zerbitzu horren barruan, SPRIk etengabe eguneratzen du mikroenpresentzat interesgarriak izan daitezkeen tresnen KATALOGO bat. Zerbitzuaren ezarleen taldeak zerbitzu horren erabiltzaileei helarazten dizkien teknologiak katalogo honetan jasotzen dira. Katalogo horren edukiak autonomoei eta mikroenpresei honako hauek egiteko bitarteko bat ematea du helburu:

- Beren beharretara aplikagarriak eta errazak diren eta enpresei, haien eguneroko lanean, hobekuntzak eskainiko dizkieten EIKT soluzioak ezagutzea.
- Denbora-tarte laburrean negoziorako lehiakortasun handiagoa eta hobekuntza ekarriko dituzten EIKTak nola erabili jakitea, EIKTen inguruko ezagutza zabala eduki beharrik izan gabe.

Katalogo honen aldizkako eguneraketari esker, joera teknologikoetara edo mikroenpresen behar eta eskari "naturaletara" ez ezik, kanpoko gertaeretara ere egokituta dauden eta enpresako eguneroko lanean eragina duten tresna teknologikoak izan ditzakegu. Tresna teknologikoen multzoaren lagin bat baino ez da, zerrenda homologatua eta osoa izan nahi ez duena.

Zerbitzu honekin mikroenpresentzat bilatzen diren onurak lau bloke handitan biltzen dira:

Denbora eta kostuak aurreztea. Lan errepikakorrak, transakzio elektronikoak eta seguruak, Administrazioarekin egin beharreko izapidetze telematikoak eta lankidetzan aritzeko eta dokumentuak partekatzeko hodeiko guneak edo onlineko komunikazioa automatizatuta, eguneroko kudeaketa-lanak bizkortzen dira eta, hala, beharrezkoak ez diren joan-etorri eta gastuak ekiditen dira eta elkarlana errazten da.

Eragingarritasun handiagoa enpresan. Edozein tokitatik irisgarriak diren kudeaketa-tresna errazen bidez, negozioa, salmentak, eskariak, stocka, txandak eta abarrak eragingarritasun handiagoz kudea daitezke eta, hala, bezeroarekin lotutako kudeaketa komertzialetarako denbora gehiago izaten da.

Bezero berriak eta salmenta gehiago. Sare sozialen, mapa birtualen eta atari espezializatuen bidez enpresa Interneten kokatuta eta produktu-zerbitzuen onlineko katalogoa izanda, Internet bidez nabigatzen duten bezero berriengana iristeko aukera dago, salmentak oso kostu eta ahalegin txikiarekin indartuta.

Bezeroarekin harreman hobea. Enpresak webgunean presentzia egokia badu (presentzia birtuala webgunearen edo blogaren bidez, sare sozialen moduko interakzio-kanalak, marketineko eta onlineko salmentako atariak...), bezeroen iritzi eta eskariak jasotzen dira gero haien beharren araberako sustapenak eskaini (sustapeneko mailinga) eta zerbitzu eta produktuak haien beharren arabera egokitzeko (onlineko katalogoa, onlineko erreserbak, onlineko bezeroaren arretarako zerbitzua), jasotako datu horiek aztertu ostean.

Azken ekitaldiotan, SPRIk bi jarduera koordinatu ditu "Mikroenpresa Digitala" ekimenaren bidez mikroenpresek teknologia ugari erabil ditzaten bultzatzeko. Alde batetik, prestakuntza-ikastaroak (Mikroenpresa Digitala PRESTAKUNTZA) antolatu ditu eta, bestetik, aldiz, mikroenpresak sustatzeko eta kudeatzeko teknologia ugari erabiltzearekin eta ezartzearekin lotutako aholkularitza-zerbitzua eskaini die mikroenpresei (Mikroenpresa Digitala INPLANTALARIAK). Bigarren zerbitzu hori (Inplantalariak) da, hain zuzen ere, lizitazio honen helburu.

Eusko Jaurlaritzak, SPRI-ENPRESA GARAPENERAKO EUSKAL AGENTZIAren (hemendik aurrera, SPRI) bidez, informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriak (IKT) euskal enpresetan eta, bereziki, mikroETE-etan txertatzeko egiten du lan, haietarako sarbidea erraztuta. Bereziki, 2010. urtetik, ekimen baten bidez egin ditu lan horiek. Ekimen horren helburua da kudeaketako irtenbide

informatikoak identifikatzea eta ezartzea, mikroETE-etarako doakoa eta neutrala den aholkularitza espezializatuko zerbitzuaren bidez.

Ekimenaren izena "Autonomoentzako eta mikroenpresentzako IKT soluzioak ezartzea (INPLANTALARIAK)" da eta bere helburu nagusia da IKTen erabileraren bidez enpresa-lehiakortasuna hobetzea. Horretarako, mikroenpresen (autonomo eta mikroenpresak) neurrirako kudeaketa eta sustapena egiteko aplikazioak instalatzearen eta erabiltzearen inguruko aholkularitza eta orientazioa eskaintzen dituen aholkulari teknologiko bat jartzen da. Aplikazio horietako gehienak sinpleak eta doakoak izaten dira, eta guztiak online eskuragarri daude SPRIren webgunean argitaratutako IKT Irtenbideen Katalogoan.

Estali beharreko IKT beharrak aintzat hartuta bideratu izan da "Autonomoentzako eta mikroenpresentzako IKT irtenbideak ezartzea (INPLANTALARIAK)" ekimena. Horretarako, aldez aurretik, teknologietatik aldenduen dauden sektoreen eta mikroenpresen egituran aplikagarria den eta eskuragarri dagoen eskaintza teknologikoaren azterketa egiten da. Oinarri hori kontuan hartuta, aipatutako IKT Soluzioen Katalogoa prestatu eta negozioen esku jarri dugu. Gero, katalogo hori etengabe egokitzen da mikroenpresek dituzten joerak eta beharrak aintzat hartuta eta, hala, bertsio ezberdinak eta bilakaera izan dutenak ateratzen dira. Gaur egun, 250 IKT soluzio baino gehiago daude jasota besteak beste gai hauekin lotutako gaiak ezartzeko: telelana, produktibitate pertsonala, elkarlana, posizionamendu egokia webgunean, sare sozialetako integrazioa eta dinamizazioa, merkataritza elektronikoa, segurtasun-sistemak eta onlineko ordainketak egiteko bitartekoak, datuen babesa, e-marketina, negozio-prozesuekin integratzea eragingarritasuna hobetzeko eta abar.

2024an zehar, maiatzaren 31 arte, honako hauek izan dira Mikroenpresa Digitala Inplantalariak zerbitzuaren adierazleak:

Adierazleak	Abuztuaren 31n benetan metatutakoa
Mikroenpresa DIGITAL@ (INPLANTALARIAK)	
Banakako aholkularitza kopurua	426
Ezarritako IKT soluzio kopurua	8514
Emandako tailer kopurua	71
Tailerretara joandakoen kopurua	450

IKT Irtenbideen katalogoa hemen kontsulta daiteke: IKT soluzioen katalogoa (spri.eus)

SPRIren webguneko (www.spri.eus) Laguntzak eta Zerbitzuak- Mikroenpresa Digitala atalean eskuragarri dago INPLANTALARIAK ekimenari buruzko informazioa.

Autonomo eta mikroenpresei zuzendutako aholkularitza-zerbitzu hori zuzenean SPRIren bidez (www.spri.eus webgunearen bidez eta abar) edo tarteko eragileen (garapen eta sustapen ekonomikoko agentziak, enpresa-elkarteak eta abar) bidez egingo da, baita enpresa lizitatzaileek proposa litzaketen beste bitarteko batzuen bidez ere.

2. KONTRATAZIOAREN HELBURUA

SPRI-Enpresa Garapenerako Euskal Agentziak (aurrerantzean, "**SPRI**"), Eraldaketa Digitaleko sailaren bidez, "AUTONOMOENTZAKO ETA MIKROENPRESENTZAKO IKT SOLUZIOAK EZARTZEKO AHOLKULARITZA TEKNOLOGIKOA" zerbitzua kontratatu behar du. Zerbitzu horrek barne hartzen ditu Preskripzio Teknikoen Plegu honen hurrengo atalean zehazten diren lanak.

Kontratuaren xede diren jarduerak Euskal Autonomia Erkidegoan egingo dira.

3. EGINGO DIREN JARDUEREN HELBURUAK ETA DESKRIBAPENA

3.1. Helburuak

INPLANTALARIAK ekimenak helburu hauek ditu:

- IKT irtenbideak modu proaktiboan eramatea horiek behar dituztenei ezartzaileari esker. Hark, aholkularitza jasoko duen enpresari bisita (presentziala edo birtuala) egin ostean, bere behar zehatzak kontuan hartuta egokienak diren soluzioak instalatuko dizkio eta, gero, hasierako aldian, erabiltzeko garaian, laguntza eman. Horren helburua da negozioaren egunerokoan benetan integratu ahal izatea lehiakortasuna hobetuko duten IKT irtenbideak behin betikoz EZARRI bitartean.
- IKT irtenbideak autonomo eta mikroenpresei gerturatzea, IKT irtenbideen onlineko KATALOGOAN edo zerbitzuaren xede diren negozioen behar eta gaitasunak estaltzera zuzendutako kudeaketako aplikazio multzoan sartuta. Horiek guztiak mantentzea eta bilakaera izatea, mikroenpresen egiturak dituen joeren eta beharren arabera etengabe identifikatuz eta egokituz.
- IKT irtenbideek negozioan dituzten onuren inguruko sentsibilizazioa bultzatzea SPRI Taldearen webgunean eskuragarri dagoen INFORMAZIOAREN bidez.
- Negozioetatik, enpresa-elkarteetatik eta antzekoetatik gertu dauden tarteko eragileen ezagutza gehitzea mikrosektoreek dituzten arazoen eta beharren inguruan, eta DIFUSIORAKO duten boterea erabiltzea mikroenpresak ekintzara bultzatzeko.

3.2. Garatu beharreko jarduerak eta zerbitzuaren deskribapena

Oro har, lehiaketa honen helburu den EAEko mikroETE-en kudeaketako aplikazio sinpleak ezartzeko aholkularitza teknologiko pertsonalizatuko zerbitzuaren oinarria honako hau da: SPRIk mikroenpresaren esku jartzen duen katalogoko IKT irtenbideak egokitzeko eskaintzen den arreta presentziala edo telematikoa ematea. Gainera, bertan ematen dira aplikazio horiek ahalik eta modu egokienean erabiltzeko jardunbideak, eta gero sor daitezkeen zalantza eta kontsultak argitzeko laguntza eta asistentzia. Hala, IKTak modu errealean txertatuko direla bermatu ahal izango da.

Horrenbestez, SPRIren webgunean eskuragarri dagoen eskaera-formularioaren bidez interesa agertzen duten Euskadiko mikroenpresei laguntza teknologiko pertsonalizatua eskaintzea da kontratuaren xedea.

Lizitazio honen xede den kontratuaren esleipendunak honako jarduera hauek egin beharko ditu bereziki:

- Autonomo edo enpresari zuzendutako programa-zerbitzuan **izena emateko, hedatzeko eta kaptaziorako** prozesua babestea. Kasu horretan, 10 langile baino gutxiagoko enpresak lehenetsiko dira eta helbide honetan bete beharko da online eskuragarri dagoen aholkularitza-eskaeraren orria (galdetegiaren formularioa): www.spri.eus/euskadinnova. Aipatutako formularioak mikroenpresa bere IKT mailaren arabera kokatzen du eta Teknologia Berrien erabileraren inguruko aurreikuspenak jasotzen ditu.
- "Inplantalari" aholkulari teknologiko neutralak edo pertsonak **hasierako harremana** izango du mikroenpresa parte-hartzailearekin. Hau da, zerbitzua bideratuko duen pertsonak harremana izango du izena emandako autonomoa edo mikroenpresa aztertzen betetako formularioan eskuragarri dagoen informazioa aintzat hartuta. Telefono / bideokonferentzia bidezko harremana eskatzailearen beharrak hobeto ezagutu eta, kasu jakin hori aintzat hartuta, katalogoko IKT irtenbideen pakete egokiena aukeratu ahal izateko. Hala, ezarpena modu presentzialean egiteko modua adostuko dute.
- **Pertsona ezartzaileak IKT irtenbide guztiak** modu erraz eta arinean **aholkatu eta ezarriko ditu** enpresan**.** Aholkularitza **banaka edo tailer teknologiko moduan** egin daiteke tarteko elkarteen edo eragileen instalazioetan hala eskatuz gero beren bazkideentzat. Besteak beste, honako hauekin lotutako soluzioetarako izan daitezke: fakturazio elektronikoa edo gailu mugikorretarako kudeaketako aplikazioak. Ezartzeko azken modalitate horren kasuan, tailer teknologiko tematikoak egin daitezke parte-hartzaileen oso talde txikitan. Horretarako, tailer bakoitzeko bost mikroenpresako beharrezko kopurua ezartzen da, horrek erabilgarritasun praktikoa izatea ahalbidetuko baitu SPRIk parte-hartzaileen esku jartzen dituen gailuak planteatuta eta optimizatuta. Tailer teknologikoak gutxienez 2 aholkularik eskaini beharko dituzte parte hartuko duen autonomo edo mikroenpresa kopurua 5 edo 6 lagunekoa denean, edo 3 aholkularik parte-hartzaile kopurua handiagoa denean. Tailerrak eta aholkularitza presentzialak edo bideokonferentzia bidezkoak izan daitezke (hori egiteko edozein tresnaren bidez).

Labur-labur azalduta, honako hau da erabili beharreko prozesua eta zerbitzu-taldeko kideek erabili beharreko euskarriak izena emateko unetik hasi eta ezarpena egiten denera arte:

- **Izen-ematea:** parte hartzeko interesa duen enpresak SPRIren webguneko formulario bidez eman beharko du izena. Material lagungarria: webeko edukia, izena emateko formularioa eta datuen ustiapena.
- **Harrera eta azterketa:** ezarpena egingo duen taldeak sarbidea izango du informazio-sistemako izen-emateen informaziora (bertan jasotzen dira enpresa-bezeroen eskaeren datuak) eta "Inplantalariak" taldeko esleitutako pertsonak informazioa aztertu beharko du.
- **Alderaketa eta xehetasunak:** enpresa eskatzailearekin telefono bidez jarriko da harremanetan jasotako informazioa baieztatzeko, zehazteko eta zabaltzeko (izen-emate galdetegiko datuetara sarbidea). IKTetan barneratzeko bide horretan enpresaren abiapuntuko egoera zein den jasoko du. Hizketaldiko emaitzaren arabera, ezarpen egokiena identifikatu eta egoera (soluzioak) hautatuko dira. Era berean, egokitzat joz gero, MiKroenpresa Digital@-Prestakuntzak Kzgunea sarean eskaintzen dituen ikastaroen artean, bere egoeraren arabera egokiena den ikastaroari buruzko informazioa eta gomendioa emango dio. Material osagarria: Argudioak - Egoera aukeratzeko gidoia.
- Identifikatutako **soluzioak** eskatzailearen arabera egokituta **prestatuko dira** (gero instalatuta utziko zaion tresna zuzenean egokituta edo egoera berean dauden beste enpresa batzuetako adibideak bilatuta, lortutako emaitza erakutsi ahal izateko). Egokitzat joz gero, bisitaren/bileraren aurretik, eskatzaileari aurretik informazioa edo prestaketa egitea eskatzen zaio.

- **Ezarpena** in situ edo modu birtualean egitea: data adostu eta enpresarekin bilera egiten da. Jarraian, prestatutako irtenbideak ezartzen dira (aholkularitza eta instalazioa). Bisitaren eta ezarpenaren inguruko emaitza jasotzen da (benetan ezarritako soluzioak). Emaitzak ezarpenaren erregistroko SIan erregistratzen dira.

- Bisitaren ostean, ezarritako IKTen etengabeko erabilerari buruzko **tutorial osagarria** edo ezarpenarekin lotutako aholkularitza-gidoia prestatu eta bidaliko zaio enpresari.
- **Laguntza ezartzeko garaian (zalantzak argitzea).** Ezarritako irtenbide bat erabiltzeko garaian, erabiltzaileak zalantzak edo arazoak topa ditzake. Horretarako, aholkulariak zalantzak argitzeko laguntza-euskarria emango dio.
- Mikroenpresari **jarraipen etengabea** 2 hilabetez hamabostean behin deiak eginda IKTen erabilera sustatzeko eta negozioaren egunerokoan integratzeko.
- Jasotako ezarpen-zerbitzuarekiko asebetetze mailari eta IKT irtenbideen erabilera mailari buruzko **ebaluazioa**.

Zerbitzuaren dimentsionamendua

Informazio gisa, egitasmoaren azken urteko daturik esanguratsuenak azalduko ditugu dokumentu honetan. Esleipendunak SPRIk eta enpresek eskatzen dizkioten irtenbide guztiak ezartzeko betebeharra izango du eta estimazio horiek ez dira lotesleak izango kontratuaren exekuzioan. Horretarako gehieneko muga kontratuaren bolumena izango da betiere.

Proposatutako aholkulari-taldeak bezero bakoitzari eskainitako aholkularitzan egindako dedikazioen hileroko deskargua egin beharko du. Horrekin lotuta, enpresa eskatzaile bakoitzak behar izan dituen dedikazio-orduak idatziz jaso beharko ditu. Enpresa bakoitzari eskainitako dedikazioa desberdina izan daiteke bezero bakoitzaren errekerimenduen eta kasu bakoitzerako gomendatutako IKTak erabiltzen dituzten pertsonen maila teknologikoaren arabera. Datu orientagarri gisa, dedikazio hori bezero bakoitzeko 8 ordukoa izan daiteke batez beste. Dena den, baliteke kasu batzuetan 3-4 orduko dedikazioarekin IKT batzuk ezartzearekin lotutako aholkularitza eman ahal izatea edo industria sektoreko beste enpresa batzuetan kasuan, 10 langile baino zertxobait gehiago dituztenean, baliteke dedikazio handiagoa behar izatea. Kasu horietan, adibidez, baliteke 8, 16 edo 24 ordu baino gehiagoko aholkularitza behar izatea. Edonola ere, SPRIk unean-unean monitorizatuko ditu dedikazioak zerbitzu hori IKTen erabilerarekin lotutako aholkularitza mugatuaren eta puntualaren araberakoa dela bermatzeko.

4. LANEKO METODOLOGIA KONTRATUA GAUZATZEKO GARAIAN

Planak honako hauek jaso beharko ditu gutxienez:

- Laneko metodologia.
- Mugarri nagusiak, entregagaiak eta horietako bakoitzari lotutako giza baliabideak definitzea.
- Lantaldearen antolaketa, erantzukizunak eta dedikazioak.
- ZERBITZUAREN informazioa enpresei helarazteko aurreikusitako jarduketak.
- SPRI/Eusko Jaurlaritzarekin koordinatzeko proposatutako eredua, zereginak garatzeko.

5. PROIEKTU HONEN ESKU JARRIKO DIREN GIZA BALIABIDEAK, BALIABIDE TEKNIKOAK ETA MATERIALAK. TALDEAREN ESPERIENTZIA ETA GAITASUN TEKNIKOA

Giza baliabide eta bitarteko materialen antolaketa, langileek EIKTen erabilerarekin lotutako aholkularitza ematen lan egindako urte kopuruaren arabera bermatutako esperientzia, SPRIk behar duen zerbitzu horrekin lotuta frogagarria den esperientzia eta bitarteko teknikoak aurkeztuko dira.

Aholkularitza eskainiko duen enpresako **langileen deskribapena** aurkeztuko da: kontratuaren xede den tematikarekin lotutako esperientzia eta titulazio akademikoa, eta autonomoentzako eta mikroenpresentzako SPRIren IKT soluzioen katalogoan jasota dauden tresna ugarien inguruko ezagutza espezifikoa.

Zerbitzua gauzatuko duten **arduradunen eta erantzuleen izendapena**: enpresak arduradun koordinatzaile bat izendatuko du. Hura izango da proiektuaren arduraduna eta SPRIren Eraldaketa Digitalaren taldeko bitartekaria. "Koordinatzaile" izan dadin pertsona bat edo gehiago proposatu eta identifikatu ahal izango du eta horiek, ezarpenak egiteaz gain, 3 edo 4 aholkulariko taldea koordinatuko dute.

Proiektuaren koordinatzailearen funtzioak:

- Zerbitzua zehaztea.
- Laneko fluxuak definitzea: hedapena, plangintza, aholkularitza, ebaluazioa eta abar.
- Zerbitzuen kalitatea gainbegiratzea eta iragaztea.
- Etengabeko bitartekaritza SPRI taldeko arduradunekin.
- Bitartekaritza informazio-iturriekin (elkarteak, behargintzak, enpresak, erakundeak eta abar).
- IKT aplikazioen erabilerari buruzko tailer praktikoak emango dituzten guneen kudeaketa eta erreserba, haiek presentzialak direnean.
- Ezarritako helburuen betetze mailaren inguruko aldizkako ebaluazioa egitea SPRI taldeko zerbitzuko arduradunarekin batera.

Proposatutako lantaldeko kide batek, gutxienez, C1 mailako euskararen ezagutza edo baliokidea duela ziurtatu behar du, hala eskatzen duten enpresei zerbitzua euskaraz eman ahal izateko.

6. EGIKARITZE BALDINTZA LINGUISTIKOAK

- Idatzizko komunikazioak euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira.
- Memoriak, entregagaiak, txostenak edo antzeko beste lan batzuk bi hizkuntza ofizialetan entregatu behar dira, softwareen testu-interfazeak eta soinu-interfazeak barne.
- Kontratuaren xedeak barne hartzen badu herritarrei zerbitzuak ematea edo hirugarrenekin zein herritarrekin harremanak izatea, ahozko zein idatzizko komunikazioan erabiliko den hizkuntza (enpresa kontratistaren eta erabiltzaileen edo kontratua gauzatzean erlazionatu beharreko pertsonen artean) erabiltzaileak edo hirugarren pertsonak aukeratzen duen hura izango da, kasu bakoitzean.
- Edozein kasutan, kontratistak beharrezkoak diren baliabide materialak eta giza baliabideak bideratu behar ditu zerbitzuaren publiko hartzailearekiko arreta, informazioa eta komunikazioa uneoro euskaraz egin ahal izateko.