PRESKRIPZIO TEKNIKOEN AGIRIA

ZERBITZUEN KONTRATUA
Prozedura irekia

Xedea: "SPRIn zaintza eta adimen lehiakorra egiteko laguntza-zerbitzu espezializatuak"

Espediente-zk.: 2025031

AURKIBIDEA

1. SARRERA 3
2. KONTRATATUKO DEN ZERBITZUAREN BEHARRA 4
3. AURREKARIAK 4
4. KONTRATAZIOAREN XEDEA 4
5. EGIN BEHARREKO LANEN HELBURUAK ETA DESKRIBAPENA 4
6. ZERBITZUA DIMENTSIONATZEA 8
7. PROIEKTUA EGITEKO IZENDATUTAKO LANGILEEK IZAN BEHARREKO PROFIL PROFESIONALA 8

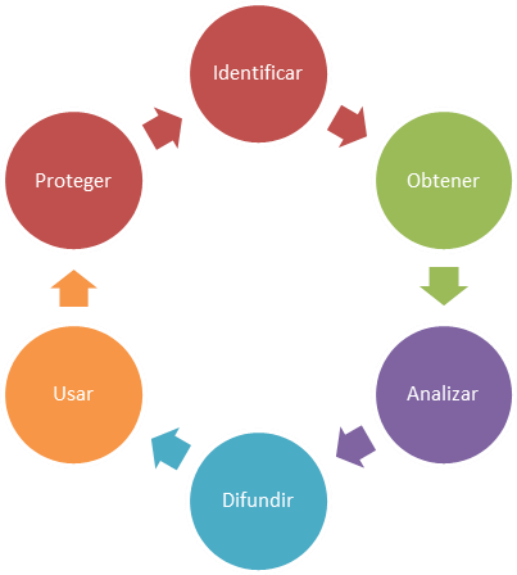
1 SARRERA

Zaintza teknologikoa eta adimen lehiakorra orokortu egin dira egungo erakundeetan. Kanpoko informazioa bildu eta interpretatzeaz arduratzen dira, ezagutza txertatzeko berrikuntza- eta formazio-prozesuetan, bai eta estrategia korporatiboa ezartzeko ere.

Zaintzatzat jotzen dugu kanpoko informazioa eta erakundearena jasotzeko, hautatzeko, aztertzeko, hedatzeko, jakinarazteko eta ustiatzeko prozesu sistematiko eta antolatua, UNE 166.006 arauaren arabera. Adimenak, berriz, erreferentzia egiten dio zaintzaren ondoriozko produktuaren balio erantsiari, haren interpretazioari eta ezagutza sortzeari, erabakiak hartzeko prozesuan horren balioa azpimarratzeko.

Dokumentu honetan Zaintza eta Adimena (ZA) terminoak erabilitako ditugu bi kontzeptuak izendatzeko. ZAren helburuak askotarikoak dira:

- Arriskuak murriztea, mehatxuak hautematearen eta aldaketei aurrea hartzearen bidez.
- Berrikuntzak egitea, konponbide eta ideia berriak antzemanda.
- Aurrerapen teknologiko berriak sartzeko bidea erraztea.
- Aurrera egitea produktuen eta bezeroen beharrizanen arteko desfaseak antzemanda.
- Beste erakunde batzuk ezagutzea eta horiekin lankidetzan aritzea



Identificar > Identifikatzea; Obtener>Eskuratzea; Analizar>aztertzea; Difundir>hedatzea; Usar>Erabiltzea; Proteger>babestea

ZA etengabeko prozesua da, eta grafikoki irudikatu daiteke, biribil baten irudia erabilita:

2 KONTRATATUKO DEN ZERBITZUAREN BEHARRA

Informazio eskuragarriaren bolumenak etengabe egiten du gora, eta, horren ondorioz, "infoxikazio" terminoa agertu da Interneten dugun informazio-gainasetasunari erreferentzia egiteko.

Sarean eskuragarri dagoen informazioa garrantzitsua izan daitekeen arren ZArako, erakundeek informazio hori hautatzeko eta "digeritzeko" ahalegina egin behar dute, erabakiak hartzeko prozesuan kontuan hartu aurretik.

Egiteko hori alimalekoa izan daiteke, ez badira behar estrategikoak zehazten eta bilaketa-iturriak eta -estrategiak behar bezala hautatzen.

Hori dela eta, SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentziak (aurrerantzean, "**SPRI**") kontratatu egin behar ditu **zaintza eta adimen lehiakorra egiteko laguntza-zerbitzu espezializatuak.**

3 AURREKARIAK

Jarraian, SPRIk azken urteotan parte hartu duen ZA arloko esperientzia garrantzitsu batzuk aipatzen dira.

Radar Spri

2017an jarri zen abian tresna hau, kanpoan egiten zenaren berri izan eta informazio hori SPRIn gure zeregina hobeto garatzeko erabiltze aldera. Espazio bat sortu zen informazioaren kudeaketa partekaturako eta lanketa- eta banaketa-sistema bat ezarri zen Radar izeneko wordpress-tresnaren bidez. Espazio horretan, aukerari eta joerei buruzko albisteak argitaratu eta partekatzen dira posta elektronikoaren bidez. Aldez aurretik diagnostiko bat egin zen SPRIrako zaintza- eta adimen-sistema bat abian jartzeko.

Hortaz, dagoeneko hainbat urteko esperientzia dugu SPRIn zerbitzua ezartzen eta zabaltzen. Hori dela eta, gaur egun zerbitzu hori birdimentsionatu egin da.

4 KONTRATAZIOAREN XEDEA

SPRIren Enpresa Sustapenerako arloak, Klusterren Dinamizazio Sailaren bidez, **zaintzako eta adimen lehiakorreko prozesuetarako laguntza-zerbitzu espezializatuak** (aurrerantzean, "**ZA zerbitzuak**" edo "**ZA**", bereizketarik egin gabe) kontratatu behar ditu SPRIrentzat. Kontratuaren xede diren jarduerak Euskal Autonomia Erkidegoko esparruan egingo dira.

5 EGIN BEHARREKO LANEN HELBURUAK ETA DESKRIBAPENA

Jarraian, egin beharreko lanen helburuak eta deskribapena zehazten dira

ZA zerbitzua SPRIrentzat:

Zerbitzu honen hornitzailearen helburua da SPRIn ZA egin nahi duten arloei euskarria ematea. Horretarako, lan hauek egin beharko ditu:

1. Dagozkien eremuei lotutako ZA unitateak ezartzea, aurretik dagoen informazioaren euskarri-plataforman. Zehazki, honako hauek dira plataformaren ezaugarriak:

- <u>Orokorrak:</u>
  - Zaintza-sistema
  - Ideiak sortzeko, lehenesteko eta kudeatzeko sistema, egindako zaintzari lotuta edo ez.

- <u>Informazioaren kudeaketa:</u>
  - Beharren eta helburuen arabera konfigura daitezkeen erabiltzaile analistak.
  - Erabiltzaile irakurleak, mugarik gabe.
  - Murrizketarik gabeko iturriak.
  - Zaintza-eremuak, mugarik gabea.
  - Diziplina anitzeko ekipoak.
  - Iruzkin kolaboratiboak.
  - Behar adina zaintza-eremu sortzeko aukera.
  - Iturriak erabiltzea, mugarik gabe.
  - Behar adina zaintza-eremutan iturri berak erabiltzeko aukera.
  - 3.000 informazio-iturri baino gehiagoko datu-basea, sektorearen, aplikazio-eremuaren eta gako-hitzen arabera segmentatua.
  - Iragazki zentralizatuak sortzeko aukera.
  - Iragazkiak operadore boolearren bitartez sortzeko aukera (AND, OR, “”, *).
  - Sortutako iragazkiak konbinatzeko aukera iragazki konplexuak sortzeko.
  - Sistemak hautematen dituen berrietan/informazioan erabilitako iragazkiak azpimarratzea.
  - Erabiltzaile bakoitzari alerta pertsonalak sortzeko aukera, bidalketa-maiztasuna zehaztuta.
  - Berriak berehala pertsona talde bati (barnekoa zein kanpokoa) helarazteko aukera.
  - Buletina egiteko eta bidalketa programatzeko aukera.
  - Buletinetan berriak nabarmentzeko aukera.

- Buletinak pertsonalizatzeko eta bidaltzeko talde espezifikoak sortzeko aukera.
- Buletin bakoitzaren estatistikak bistaratzea.
- Erakundearen barruko edo kanpoko erabiltzaileentzako buletinak egitea.
- Estatistikak arlo/iturri bakoitzeko, informazioaren fluxua optimizatzeko aukeratutako denbora-tartearen arabera.
- Berri bakoitzari lotutako estatistikak.
- Berri bakoitzean iruzkinak egiteko aukera, bai eta egindako buletinetan iruzkinak partekatzeko aukera ere.
- Iruzkinak bistaratzea kudeatzeko aukera.
- Informazioa edozein hizkuntzatara automatikoki itzultzea.
- Informazioa eta iturriak esportatzea eta inportatzea.
- Hainbat iturri mota integratzea: RSS, sare sozialak, newsletterrak, Google alerts eta RSS gabeko web-orriak.
- Albiste/dokumentuen bilatzailea zaintza-arloaren, garrantziaren, iruzkinen, etiketaren, gako-hitzaren arabera.
- Etiketak sortu eta kudeatzeko aukera.
- Berriak AAren bitartez automatikoki laburtzea eta aipatutako gaiak eta erakundeak identifikatzea.
- Mapa mentalak automatikoki sortzea AAren bitartez.
- AAko modulua berriak gomendatzeko, balorazioen/interesaren historiaren arabera.

- <u>Ideiak sortzeko prozesua:</u>
  - Ideiak sortzeko atarirako sarbidea, hautatutako erabiltzaileentzat
  - Ideiak sortzeko talde espezifikoak eratzea
  - Taldeka ideiak sortzeko, partekatzeko eta lehenesteko aukera
  - Ideiak kudeatzea
  - Ideiak bozkatzea
  - Ideiak sortzeko prozesu osoaren panel estatistikoa: argitaratutako, hautatutako, baztertutako eta onartutako ideiak.

- <u>Ezaugarri orokorrak:</u>
  - Informazioa kudeatzeko eta ideiak sortzeko prozesuan erabiltzaile laguntzaileak zehazteko aukera
  - Erabiltzaileen profilak egitea zaintza-sisteman duten arduraren arabera.

- Nabigatzailearen luzapena, zaintza-sistemaren bidez konektatzeko.
- Mugikorrerako aplikazioa.
- Zaintza-sistema beste plataforma batzuekin konektatzeko aukera, hala nola Sharepoint, Intranet, web-orriak, etab.
- Mugarik gabeko biltegiratzea
- Saioa hasteko prozesuak kudeatzeko gaitasuna: MFA, pasahitzen sendotasuna konfiguratzea
- Integrazio malguak
- Bezeroei zalantzak argitzen laguntzeko Chatbota
- Sistemaren funtzionalitateak kontsultatzeko atal espezifikoa

2. ZA unitatea lantzea eta haren produktuak egitea, ZA unitateko hileroko buletina eta gainerako produktuak (alertak, analisi espezifikoak…) barne, adosten diren parametroetan.

3. ZAren emaitzen ustiapena dinamizatzea eta horren balioa nabarmentzea.

- ZA unitatea lantzea euskarri-plataforman eta informazioa adeitsuki eta intuizioz eskuratu eta kudeatzeko aukera ahalbidetzea. Hala badagokio, plataformaren eragile izateko prestakuntzara bertaratzea.

- ZA unitateen hartzaileei laguntza ematea, zaintzako produktuen eta emaitzen balioa azpimarratzeko ezarritako helburuen arabera.

- Urtero ZA unitatearen Berrikuspena eta Hobekuntza txostena egitea, eta, bertan, hobetzeko gomendioak sartzea.

- SPRIrekin elkarlanean aritzea ZA unitateen jarduera egokia izateko beharrezkoa den alderdi guztietan, ZA unitate guztien arteko koordinazioaren eta zerbitzuaren kalitaterik onena bermatuta, bai eta ZA unitateen arteko sinergia posibleak antzematea ere, elkarrekin ustiatze aldera.

4. SPRIn zaintzaren arloko gai garrantzitsuak. Ezarritako ZA zerbitzuaren urte hauetako beharraren bidez identifikatu dira.

5. Honako hauek dira definitutako jarduketa-arloak, zaintza-unitateetan banatuta:

- Enpresa-sustapena:

    - Kluster politika.
    - Estrategia.
    - Industria-garapena.

- Ekintzailetza berritzailea.
- Jasangarritasuna.

- Laguntza-zerbitzuak:

  - Barne-kudeaketa.
  - Giza baliabideak.

Zerbitzua ezartzeko gehieneko epea 30 egutegi-egunekoa izango da kontratua indarrean sartzen den momentutik aurrera zenbatzen hasita.

6 ZERBITZUA DIMENTSIONATZEA

Zerbitzuaren beharretara egokituko den langile-taldea atxikiko zaio proiektuari eta zeregin bakoitza egiteko beharrezkoak diren baliabideak esleituko dira.

7 PROIEKTUA EGITEKO IZENDATUTAKO LANGILEEK IZAN BEHARREKO PROFIL PROFESIONALA

Kontratua egikaritzeko izendatutako langileei eskatu beharreko baldintzak eta gaitasunak hauek dira:

- Lantaldea gutxienez bi (2) kidek osatuko dute. Alabaina, beste pertsona batzuk ere proposa daitezke; hala badagokio, pertsona horien aldeko ebaluazioa egingo da.

- Pertsona bat (1) izendatuko da proiektuaren arduradun nagusi, eta SPRIk eskuordetutako pertsonarekin solaskide gisa jardungo du. Pertsona horrek enpresa-estrategiaren arloan ezagutza eta esperientzia nahikoa izango du. Halaber, honako hauetan esperientzia espezifikoa izatea baloratuko da: eskualde-garapeneko eta berrikuntzako, digitalizazioko eta jasangarritasuneko politika eta programak; zaintza eta adimena; eta ZA unitate bakoitzaren zaintza-gai garrantzitsuak.

- Zerbitzuak emateko esleitzen diren langileek enpresa-estrategiaren arloan ezagutza eta esperientzia nahikoa izan beharko dute, eta honako hauetan esperientzia espezifikoa izatea baloratuko da: eskualde-garapeneko eta berrikuntzako, digitalizazioko eta jasangarritasuneko politika eta programak; zaintza eta adimena; eta ZA unitate bakoitzaren zaintza-gai garrantzitsuak.

- Esleitutako langileek lizentziatura edo graduko titulazio akademiko ofiziala izan beharko dute, goi-mailako tituluarekin.

- Rolak eta esperientzia-urteak:

- Proiektuaren arduradunak gutxieneko esperientzia izan beharko du enpresa-estrategiaren arloan, eta eskualde-garapeneko, berrikuntzako, digitalizazioko eta jasangarritasuneko politika eta prometan 10 urteko esperientzia espezifikoa baloratu da.

- Proiektuari esleitutako pertsonak gutxieneko esperientzia izan beharko du enpresa-estrategiaren arloan, eta eskualde-garapeneko, berrikuntzako, digitalizazioko eta jasangarritasuneko politika eta prometan 5 urteko esperientzia espezifikoa baloratu da.

- Adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du kontratutako zerbitzua behar bezala gauzatzeko. Kontratuari atxikitako langileak beren-beregi enpresa adjudikaziodunaren mende egongo dira. Ez dute inola ere lan-, kontratu- ala funtzionario-harremanik edo antzekorik izango Eusko Jaurlaritzarekin, SPRIrekin eta/edo horiek kide diren sozietateekin, ez kontratuaren indarraldian, ez eta kontratu hori amaitutakoan ere.