

Zehaztapen Teknikoen Plegua, Zugaztel, M.P., S.A.ko herritarrei aurrez aurrekoa ez den informazio-kudeaketan laguntza-eta euskarri-zerbitzuak kontratatzeko.



AURKIBIDEA

1	XEDEA	2
2	ZEHAZTAPEREN TEKNIKOAK	3
2.1	1. LOTEA: FORU DATU KORPORATIBOEN EREDUAN ALTA- ETA INFORMAZIO-ERREFERENTZIAK SORTZEKO ZERBITZUAK, BAI ETA HORRI LOTUTAKO DOKUMENTAZIOAREN DIGITALIZAZIOA BERA ERE	3
2.2	2. LOTEA: HERRITARREN ERREKERIMENDUEI LAGUNTZA EMATEKO ARRETA-ZERBITZUAK, INFORMAZIOAREN USTIAPENARI LOTUTAKOAK, AURREZ AURREKO ARRETA EZ KORPORATIBO FORALAREN EREDUAN	8
3	BALDINTZA BEREZIAK	13
3.1	1. LOTEA: FORU DATU KORPORATIBOEN EREDUAN ALTA ETA INFORMAZIO ERREFERENTZIAK SORTZEKO ETA HORRI LOTUTAKO DOKUMENTAZIOA DIGITALIZATZEKO ZERBITZUAK	13
3.1.1	Lanen kontrola	13
3.1.2	Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak	14
3.1.3	Lanen bermea	15
3.1.4	Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak	15
3.1.5	Jabetza intelektual	15
3.2	2. LOTEA: HERRITARREN ERREKERIMENDUEI LAGUNTZA EMATEKO ARRETA-ZERBITZUAK, INFORMAZIOAREN USTIAPENARI LOTUTAKOAK, AURREZ AURREKO ARRETA EZ KORPORATIBO FORALAREN EREDUAN	16
3.2.1	Lanen kontrola	16
	Arreta-lanaren jarraipena, foru-korporazioko aurrez aurrekoa ez den arreta-ereduan informazio-ustiapenari lotutako herritarren errekerimenduei laguntza emateko, kalitate-kontrola eta aplikatzeko zigorak	17
3.2.2	Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak	17
3.2.3	Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak	17
3.2.4	Jabetza intelektual	18



XEDEA

Zugaztel, M.P., S.A. (aurrerantzean, Zugaztel) Bizkaiko Foru Aldundiaren sozietate bat da (aurrerantzean, BFA), Herri Administrazio eta Erakunde Harremanetarako Sailari atxikia, eta herritarrei arreta eta informazio ez-presentziala emateko jarduerak garatzen ditu, foru-informazioko sistemei lotuta. Jarduera horiek Bizkaiko Foru Aldundiaren eta, oro har, foru-sektore publikoaren alde garatuko dira..

Plegu honen xedea da herritarrei aurrez aurrekoa ez den informazio-kudeaketan laguntza- eta euskarri-zerbitzuak kontratatzea. Herritarrentzako arreta eredu omnikanal eta, batez ere, digital eta ez-presentzial batera aldatzen ari den testuinguru batean.

Informazio-kudeaketa horrek berekin dakar informazioa ematea eta hari laguntzea bere bizi-ziklo osoan, digitalki foru-informazioko sistema bihurtzen denetik, hura ustiatzeko erreferentzia egiten, grabatzen eta egokitzen da eta, azkenik, herritarren eskakizunei erantzuteko eredu gisa erabiltzen da.

Zehaztapen teknikoen plegu hau lizitazio-lote hauek osatzen dute:

- **1. lotea:** Foru datu korporatiboen ereduan alta- eta informazio-erreferentziak sortzeko zerbitzuak, bai eta horri lotutako dokumentazioaren digitalizazioa bera ere.
- **2. lotea:** Herritarren errekerimenduei laguntza emateko arreta-zerbitzuak, foru-korporazioko arreta ez-presentzialaren ereduan informazio-ustiapenari lotutakoak.



1 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Jarraian, lizitazio hau osatzen duten lote bakoitzerako beharrezkoak diren eskakizunak zehazten dira.

1.1 1. LOTEA: FORU DATU KORPORATIBOEN EREDUAN ALTA- ETA INFORMAZIO-ERREFERENTZIAK SORTZEKO ZERBITZUAK, BAI ETA HORRI LOTUTAKO DOKUMENTAZIOAREN DIGITALIZAZIOA BERA ERE

Irismena:

Honako zeregin hauek osatzen dute lote honen irismena:

- Erreferentziak sortzea eta alta ematea, eta informazioa foru-korporazioaren informazio-eremuko datuen ereduan sartzeara.
- Informazio digitalizatua sortzea eta foru-informazioko eremu korporatiboan txertatzea.

Jarraian, zeregin horien irismena xehatuko da:

Erreferentziak sortu eta alta ematea, eta informazioa sartzeara foru-korporazioaren informazio-eremuko datuen ereduan

Irizpide orokor gisa, Zugaztelek, eskatutako lanaren hasieran, Bizkaiko foru-informazio-sistemetan informazio-erakundearen erreferentziak sortzeko eta datuak sartzeko jarraitu beharreko prozedura eta jarraibide zehatzak helaraziko dizkio enpresa adjudikaziodunari. Jarraibide horietan honako alderdi hauek zehaztuko dira:

- Egin beharreko lanaren ezaugarriak, bolumena eta aurreikusitako entregaepeak.
- Lana egiteko jarraibide zehatzak; hala badagokio, informazio-erakundearen erreferentziak sortzeko eta informazioa datu-ereduan sartzeko baldintzak adieraziko ditu.
- Erreferentziak sortu eta datuak informazio-plataforman sartu ondoren dokumentazioa entregatzeko eta itzultzeko prozedura. Enpresa adjudikazioduna arduratuko da Zugaztelek egindako dokumentazio-entregaren harrera adostasunez egiaztatzeaz eta kontrolatzeaz.
- Enpresa adjudikazioduna arduratuko da dokumentazioa kontrolatzeaz eta zaintzeaz.



- Bizkaiko Foru Aldundiaren informazio-sisteman sortutako erreferentziak eta sartutako datuak egiaztatzea eta kalitatea kontrolatzea, atzemandako akatsak zuzentzeko.

Informazio-erakunde jakin batzuen erreferentziak sortzeko eta/edo lehentasunezko datu-multzoak sartzeko eskaera zehatzak egiteko, horretarako prestatutako tresna espezifiko bat erabili ahal izango da, edo, bestela, Zugaztelen zerbitzuaren arduradunek idazki bat bidali ahal izango dute, lanak hasi baino nahikoa denbora lehenago. Idazki horretan, honako hau adieraziko da:

- Informazio-sistemetan sortu beharreko erreferentziak dituzten dokumentuen kopurua.
- Informazio-sistemetan sartu beharreko datuak dituzten dokumentuen kopurua.
- Baliabideen plangintzarako eta prestazioaren fakturaziorako 100 dokumentuko zenbatetsitako denbora unitarioa.
- Eskatutako irizpideen arabera amaitzeko epea.

Informazio digitalizatua sortzea eta sartzea foru informazio-eremu korporatiboan

Irizpide orokor gisa, Zugaztelek, eskatutako lanaren hasieran, informazioa eta irudiak digitalki eraldatzeko jarraitu beharreko prozedura eta jarraibide zehatzak helaraziko dizkio enpresa adjudikaziodunari, Bizkaiko foru-informazio-sistemetan sartzeko lanak eskatzen dituen ezaugarri espezifikoaren arabera. Jarraibide horietan honako alderdi hauek zehaztuko dira:

- Egin beharreko lanaren ezaugarriak, bolumena eta aurreikusitako entrega-epeak.
- Lana egiteko jarraibide zehatzak. Bertan, hala badagokio, dokumentazioa manipulatzeko baldintzak eta jarraibide teknikoak adieraziko dira, eskatutako gutxieneko bereizmen gisa, eskatutako irteera-formatu digitalak, bai eta ekipoen ezaugarri bereziak ere, beharrezkoa izanez gero.
- Informazioa formatu digitalera eraldatu ondoren entregatzeko eta itzultzeko prozedura. Enpresa adjudikazioduna arduratuko da Zugaztelek egindako dokumentazio-entregan harrera adostasunez egiaztatzeaz eta kontrolatzeaz.
- Enpresa adjudikazioduna izango da informazioa kontrolatu eta zaintzeko arduraduna.
- Informazio-sisteman formatu digitalean txertatutako eta digitalizatutako informazioaren kalitatea egiaztatu eta kontrolatzea, atzemandako akatsak zuzentzeko.



Informazioa digitalki eraldatzeko eskaera zehatzak egiteko, horretarako prestatutako tresna espezifiko bat erabili ahal izango da, edo, bestela, Zugaztelen zerbitzuaren arduradunek idazki bat bidali ahal izango dute, lanak hasi baino behar besteko aurrerapenaz. Idazki horretan honakoa adieraziko da:

- Digitalki eraldatu beharreko dokumentuen kopurua.
- Baliabideen plangintzarako eta prestazioaren fakturaziorako 100 dokumentuko zenbatetsitako denbora unitarioa.
- Eskatutako irizpideen arabera amaitzeko epea.

Dimentsionamendua:

Bi zereginen dimentsionamendua:

Bi zeregin horiei ekiteko, premien gutxieneko zenbatespenak honako hauek izango lirateke:

Kalkuluen arabera, urtero gutxienez 62.000 informazio-erakunderen informazioa txertatu beharko da datu-ereduan, eta urteko 625.000 irudi inguruko informazio digitalizatua txertatu beharko da. Horretarako, urtean gutxienez 19.000 ordu beharko dira.

Dimentsionamendu-behar horiek aldi baterako banatzen dira urte osoan zehar, modu orekatuan.

Adierazi behar da, egungo testuinguruan, aurreikuspen horiek aldaketak izan ditzaketela, eta, beraz, adjudikaziodunak beharrezko baliabideak aurkeztu beharko dituela, Zugaztelen beharretara egokitzeko behar besteko malgutasunarekin. Beharrak handituz gero, Zugaztelek idatziz jakinaraziko du, gehienez 48 ordu lehenago, zer baliabide behar dituen adjudikaziodunak.

Prestakuntza eta gaikuntza:

Zerbitzua emateko, enpresa adjudikaziodunak gutxienez 3 baliabidetako langile balioaniztunak izan beharko ditu, arlo hauetan esperientzia dutenak:

Foru-, autonomia- edo estatu-eremuko administrazio publikoen informazio-datuaren eredueta datuak sartzea

- **Zerga-arlokoa:**
 - Zuzeneko zergak, hala nola:
 - Pertsona Fisikoen Errentaren eta Ondarearen gaineko Zerga, Sozietateen eta Atxikipenen gaineko Zerga, Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zerga, Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga.
 - Zeharkako zergak, hala nola:



- Balio Erantsiaren gaineko Zerga, Eskualdaketen gaineko Zerga, Joko-jardueren gaineko Zerga.
- Informazio-ereduak.
- **Zerga-arloz kanpokoak:**
 - BFAko gizarte-ekintza sailaren laguntza-programen edo prestazioen eskaerak.
 - Adinekoen desgaitasunaren balorazio-, berrikuspen- eta orientazio-eskaerak.
 - Mendekotasuna baloratzeko eskaerak eta banakako arreta-plana.
 - Egoitzetan egoteko eskaerak.

Informazioaren eraldaketa digitala:

- **Zerga-arlokoa:**
 - Zuzeneko zergak, hala nola:
 - Pertsona Fisikoen Errentaren eta Ondarearen gaineko Zerga, Sozietateen eta Atxikipenen gaineko Zerga, Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zerga, Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga.
 - Zeharkako zergak, hala nola:
 - Balio Erantsiaren gaineko Zerga, Eskualdaketen gaineko Zerga, Joko-jardueren gaineko Zerga.
 - Informazio-ereduak.
- **Zerga-arloz kanpokoak:**
 - BFAko gizarte-ekintza sailaren laguntza-programen edo prestazioen eskaerak.
 - Adinekoen desgaitasunaren balorazio-, berrikuspen- eta orientazio-eskaerak.
 - Mendekotasuna baloratzeko eskaerak eta banakako arreta-plana.
 - Egoitzetan egoteko eskaerak.

Zugaztelek uneoro identifikatuko ditu beharrezko prestakuntzaren ezaugarriak, bai erabilitako tresnak erabiltzeko, bai zerbitzua egiteko behar den prestakuntzarako.

Zerbitzuak ematen dituzten profesionalen prestakuntza- eta trebakuntza-gastuak adjudikaziodunaren kontura izango dira. Adjudikaziodunak prestakuntza-plan bat egin beharko du, jakintza-arloak, beharrezko orduak eta egutegia identifikatzeko. Plan hori baliozkotu egin beharko da, eta Zugaztelek onartu beharko du.

Zerbitzuak emateko ekipamendua

Datuak sartzeko, enpresa adjudikaziodunak honako hauek izan beharko ditu beti:

- 15 PC, gutxienez
- Gutxienez, 10 PDF irakurgailu optiko.



Dokumentazioa digitalki eraldatzeko, enpresa adjudikaziodunak dokumentazioa digitalizatzeko gutxienez bi ekipo izan beharko ditu, Zugaztelek bere dokumentazioa digitalizatzeko erabiltzen duen softwarea instalatu ahal izateko. Honako eskakizun tekniko hauek ditu:

- Gutxieneko transformazio-ahalmena: 150 orrialde minutuko.

Horrez gain, gutxienez zenital motako eta argi hotzeko ekipo bat eduki beharko da, ahal den neurrian dokumentuarekin kontaktua izatea saihestuko duena eta A1 arteko formatuak atzemateko gaitasuna duen eraldaketa digitala ahalbidetuko duena.

Aurrekoarekin lotuta, planoak digitalizatzeko eskaner bat eduki beharko da, 1.118 mm-ko zabalerakoa.

Ezaugarri aurreratuak dituzten ordenagailuak konektatzeko switch-a, QoS konfigurazioa ahalbidetzen duena, routing-gaitasunarekin eta gutxienez 1 G-ko uplink modulu batekin. Switch-ak BFAk ekipamendu tekniko mota horretarako eskatzen dituen ezaugarri teknikoak izan behar ditu.

Datuak transmititzeko linearen instalazioa eta kostua, informazio-sistemek eskatzen duten datu-transmisioaren abiadura bermatzeko, Zugazteli dagokio.

BFAren sistema eragile korporatiboaren irudia Zugaztelek emango du, eta horren instalazioa, berriz, adjudikaziodunak egingo du, eta horretarako behar diren baliabide teknikoak izango ditu. Prestazioetarako informazio-kudeaketan eskatzen diren berariazko aplikazioen kasuan, Zugaztelek kontratatutako teknikariak instalatuko dute. Ekipamenduak biruskontrakoak izan beharko ditu zerbitzuaren indarraldi osoan.

Adjudikatutako lana egiteko beharrezkoak diren elementu osagarriak (fotokopiagailua, faxa, etab.) izango ditu enpresa adjudikaziodunak.

Irismenaren xede den dokumentazioaren logistika-arrazoiak eta eraginkortasun teknologikoa direla eta, adjudikatutako lanak Bilboko udalerrian edo Bilboko udal-mugartearen mugakide diren udalerrietan egin beharko dira, Zugaztelera azkar sartu ahal izateko eta zuntz optikozko konexioa izateko. Inguruabar hori erantzukizunpeko adierazpen baten bidez egiaztatu beharko da, A gutun-azalaren dokumentazioarekin batera (klausula partikularren pleguko 8.5.1 atala). Lanen bat bezeroaren beraren bulegoetan egin ahal izango dela adierazi beharko balitz.

Jarduera bezeroaren beraren bulegoetatik kanpo egiten bada, kontuan hartuta lote honen irismenari dagokion informazio-kudeaketaosatzen duten bi zereginak estu-estu lotuta daudela, eraginkortasun- eta hobekuntza-arrazoiengatik koordinazioan, baita jarduerari lotutako egiturazko kostuak murrizteko ere, beharrezkoa da bi zereginak kokapen geografiko berean egitea. Errekerimendu hori honako arrazoi hauengatik babesten da:

- Baliabide balioaniztunak aldi berean aprobeztatzea; horretarako, beharrezkoa izango da bideratutako baliabideek bi zereginetan laguntza- eta



euskarri-lanak egin ahal izatea, aldi berean edo baliabideak zereginen artean orekatuta

- Jardueraren egiturazko kostu teknologikoetan bikoiztasunak minimizatzea:
 - o Zerbitzua emateko behar den softwarea
 - o Datuak transmititzeko linea instalatzea eta mantentzea

Gogoeta orokorrak:

Premiazko lanak:

Ezaugarriak direla-eta premiazkotzat jotzen diren prestazioak behar bezala identifikatuko dira, eta lehentasuna izango dute gainerakoen aldean.

Informazioaren lekualdaketa fisikoa:

Prestazioaren tipologiaren arabera, Zugaztelek informazioa emateko beharrezko baldintzak zehaztuko ditu. Oro har, honakoak izango dira:

- Informazioa Gangurengo Artxibo Administrazio Orokorrek homologatutako artxiboetan eta Zugaztelek emandako kaioletan lekualdatuko da.
- Informazioaren garraioa Zugaztelen kontura eta kargura izango da.
- Kontratututako enpresaren erantzukizuna izango da dokumentazioa/informazioa entregatu dela egiaztatzea, lana amaitu dela egiaztatzea eta entregatzea.

Informazioa zaintzea:

Enpresa adjudikaziodunak ziurtatu beharko du informazio guztia behar bezala kontserbatuta eta osorik dagoela, edozein egoera edo gertakizunetan, entregatzen den unetik Zugaztelek adierazitako lekura itzultzen den arte.

Eskatutako informazioa kontserbatzeko eta integratzeko neurriek, gutxienez, honako hauek bete behar dituzte:

- Segurtasun-perimetroak erabiltzea informazioa duten eremuak eta informazioa tratatzeko baliabideak babesteko.
- Eremu seguruak sarrera-kontrol egokien bidez babestu behar dira, baimendutako langileei soilik sartzen uzten zaiela bermatzeko.
- Babes fisikoa dago suak, uholdeak eta abarrek eragindako kalterako.
- Eremu seguruetan lan egiteko jarraibideak daude.

1.2 2. LOTEA: HERRITARREN ERREKERIMENDUEI LAGUNTZA EMATEKO ARRETA-ZERBITZUAK, INFORMAZIOAREN USTIAPENARI LOTUTAKOAK, AURREZ AURREKO ARRETA EZ KORPORATIBO FORALAREN EREDUAN



Honako zeregin hauek osatzen dute lote honen irismena:

- Zergen arloko arreta espezializatuko zerbitzuak, Foru Aldundiaren arreta korporatiboaren eredian informazio-ustiapenari lotutako herritarren errekerimenduei laguntza emateko.
- Zergen arlokoak ez diren arreta espezializatuko zerbitzuak, herritarren errekerimenduei laguntza emateko, foru-arreta korporatiboaren eredian informazio-ustiapenari lotuta.

Jarraian, zeregin horien irismena xehatuko da:

Zugaztelek behar dituen aurrez aurrekoa ez den arreta-ereduari lotutako informazio-ustiapeneko zerbitzuei euskaraz zein gaztelaniaz erantzun beharko zaie. Prestazio hori emateko, ustiapenerako eta informazio-arretarako foru-aplikazio korporatiboak erabili beharko dira; besteak beste, honako hauek: Host informazio-ingurunea, herritarrei aurrez aurre ez erantzuteko tresnak, contact center, mailing, bideo-deia, ahots-grabazioa... funtzionalitateak dituztenak, herritarrei urruneko laguntza emateko lankidetza-tresnak, ezagutza-kudeatzaile korporatiboak, eskabideak kualitatiboki kudeatzeko tresnak eta Zugaztelek prestazio hori gauzatzeko beharrezkotzat jotzen duen beste edozein aplikazio.

Prestaziorako eskaerak idazki baten bidez egingo dira, lanak hasi baino behar besteko aurrerapenaz. Idazki horretan zehaztuko dira zerbitzua eskatutako kalitate-bermeekin emateko puntu garrantzitsuak.

Zugaztelek, aurrez aurrekoa ez den arreta-ereduarekin lerrokatuta, herritarrei arreta emateko informazio-ustiapeneko zerbitzuak eskatu ahal izango ditu, honako kanal hauen bidez: telefonoa, webgunea, posta elektronikoa, etab. (Zugaztelek ezartzen duenaren arabera). Zerbitzu hori zergapekoa izan daiteke edo ez, zerbitzuaren ezaugarrien, konplexutasunaren eta eskatutako informazio-mailaren arabera.

Zugaztelek behar dituen zerbitzuak Zugaztelen bezeroek sustatutako kanpainei eta zerbitzuei dagozkie, eta, kasu bakoitzean, puntu hauek zehaztuko dira:

- Ezaugarriak, eskatutako informazio-perimetroa, zerbitzuaren tipologia, prozedura, protokoloak eta informazio-erregistroak, bai eta aplikazioetarako sarbideak ere, hala badagokio, herritarrek egindako informazio-eskaerak ebazteko informazioa ustiatu ahal izateko.
- Gutxi gorabeherako kontsulta-kopurua, eskatutako zerbitzu-maila eta zerbitzuaren egutegia eta ordutegia.

Dimentsionamendua:



- Zergei buruzko informazio-ustiapena (EZ PFEZ eta Ondarea), herritarren eskakizunei lotua, aurrez aurrekoa ez den arreta-ereduaren zati gisa:

Urtero 150.000 zerga-eskaerari (PFEZa eta ondarea ez direnak) erantzuteko gutxieneko premia egongo dela uste da. Horretarako, gutxienez 20.500 ordu beharko dira.

- Zergei buruzko informazio-ustiapena (PFEZ eta Ondarea), herritarren eskakizunei lotua, aurrez aurrekoa ez den arreta-ereduaren zati gisa:

Kalkulatzen da PFEZaren kanpainan (martxoa-ekaina) 350.000 zerga-eskaerari (PFEZ eta Ondarea) erantzuteko gutxieneko beharra egongo dela. Horretarako, urtean 60.000 eta 120.000 ordu arteko dedikazioa beharko da.

- Zergaz kanpoko informazio-ustiapena, herritarren eskakizunei lotua, aurrez aurrekoa ez den arreta-ereduaren zati gisa:

Urtero zergaz kanpoko 30.000 eskaerari erantzuteko gutxieneko premia egongo dela kalkulatzen da. Horretarako, gutxienez 3.500 ordu beharko dira.

Zergei buruzko (ez PFEZ) eta zergei buruzkoak ez diren informazio-ustiapeneko beharrak modu orekatuan banatzen dira urteko aldi osoan zehar; PFEZari dagozkionak, berriz, PFEZaren kanpaina-aldian metatzen dira (martxoa-ekaina).

Adierazi behar da, egungo testuinguruan, aurreikuspen horiek aldaketak izan ditzaketela, eta, beraz, adjudikaziodunak beharrezko baliabideak aurkeztu beharko dituela, Zugaztelen beharretara egokitzeko behar besteko malgutasunarekin. Beharrak handituz gero, Zugaztelek idatziz jakinaraziko du, gehienez 48 ordu lehenago, zer baliabide behar dituen adjudikaziodunak.

Prestakuntza eta gaikuntza:

Zerbitzua emateko, adjudikaziodunak gutxienez 2 baliabidetako langile balioaniztunak izan beharko ditu, honako eremu hauetan esperientzia dutenak:

- **Ogasun eta Finantzen egoitza elektronikoa**
 - Ogasunaren egoitza elektronikorako sarbidea eta sarbide-erroreak.
 - Telematikoki aurkeztera behartuta daudenak eta aurkezle baimenduak.
 - Egoitzako eragiketa: jakinarazpen telematikoen kontsulta, ereduaren aurkezpena, aurkezpen masiboak, etab.
- **Zerga-arlokoa:**
 - **Sailean egin beharreko izapideei buruzko informazioa**
 - Zergadunei egin beharreko ordainketak
 - Ziurtagiriak eta ordainketa-gutunak ematea
 - Aurretiazko administrazio-loturako prozedurak
 - Konpentsazio-eskaerak
 - Matrikulaziorako kudeatzaileak.



- Batuz/TicketBAI progrmari buruzko informazioa
- Zerga-arlokoak ez direnak:
 - o Gizarte Ekintza Sailak emandako programa eta zerbitzuei buruzko informazioa.
 - o Mendekotasuna Baloratzeko Prozedura eta Eskatzeko Modua, baita horren ondoriozko prestazioak ere.
 - o Desgaitasunaren balorazioaren eta orientazioaren prozedura eta eskatzeko modua, bai eta horren ondoriozko prestazioak ere.
 - o Egoitzetan sartzeko eskatzeko eta kudeatzeko moduak, etab.

Aipatutako baliabide balioaniztunez gain (ZERGA ARLOKOAK + ZERGA ARLOKOAK EZ DIRENAK), adjudikaziodunak beharrezko baliabide osagarriak izan beharko ditu, deskribatutako eremu bakoitzean esperientzia dutenak, Zugaztelek prestazioetan eskatzen dituen zerbitzu-beharrak betetzeko. Azken baliabide horiek profil balioaniztunarekin trebatzeko moduan egon beharko dute.

Hurrengo beharrari lotutako erreferentzia gisa balio badu, adjudikaziodunak gutxienez 8 baliabide izan beharko ditu.

- Zerga-alokoak:
 - o Zuzeneko zergak, hala nola:
 - Pertsona Fisikoen Errentaren eta Ondarearen gaineko Zerga, Sozietateen eta Atxikipenen gaineko Zerga, Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zerga, Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga
 - o Zeharkako zergak, hala nola:
 - Balio Erantsiaren gaineko Zerga, Eskualdaketen gaineko Zerga, Joko-jardueren gaineko Zerga.

Zugaztelek uneoro identifikatuko ditu beharrezko prestakuntzaren ezaugarriak, bai erabilitako tresnak erabiltzeko, bai zerbitzuari arreta emateko behar den prestakuntzarako.

Errentaren kanpainari dagokionez, apirila, maiatza eta ekaina izan ohi dira, nahiz eta kanpainaren hasierak, xedeak eta intentsitateak berak aldaketak izan ditzaketen gaur egungo testuinguruan. Beraz, adjudikaziodunak behar diren baliabideak jarri beharko ditu, Zugaztelen beharretara egokitzeko behar besteko malgutasunez. Kanpainaren iraupena edo intentsitatea aldatzen bada, Zugaztelek idatziz jakinaraziko du, gehienez ere 48 ordu lehenago, zer baliabide behar dituen adjudikaziodunak. Kanpaina horri begira, Zugaztelek ustiapen- eta informazio-zerbitzuak beharko ditu, eta, hala badagokio, zergazkoak izan daitezke, eta zergaz kanpokoak. Zergaz kanpoko informazio-ustiapenaren kasu espezifiko bat etorriko da zerga-araudiari buruzko ezagutza espezifikorik behar ez duten eskabideak kudeatzeko euskarriarekin, prozedurazkoak ez badira.

Zerga-arlokoa



Zugaztelek zehaztuko du zer zerbitzu har daitezkeen zergapekotzat bere ezaugarri eta betekizunengatik, eta horietako bat da herritarrei informazioa ematea errenta-kanpaina garatu bitartean, zerga-informazioa ustiatuta, eta, oro har, honako eginkizun hauek izango ditu:

Bizkaiko Lurralde Historikoan obligaziodunentzat Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren interpretazioarekin zerikusia duten eskabideei arreta ematea eta informazioa ematea.

Zergaz kanpokoak

Zerga-arlokoak ez diren informazio-ustiapenak, oro har:

Zergez besteko foru-araudia interpretatzeko kontsultekin edo Bizkaiko foru-informazioko sistemari lotutako prozedura- eta informazio-kontsultekin lotutako galderei erantzutea.

Bi kasuetan, zerbitzuak ematen dituzten profesionalen prestakuntza- eta trebakuntza-gastuak enpresa adjudikaziodunaren kontura izango dira. Adjudikaziodunak prestakuntza-plan bat egin beharko du, jakintza-arloak, beharrezko orduak eta egutegia identifikatzeko. Plan hori baliozkotu egin beharko da, eta Zugaztelek onartu beharko du.

Zerbitzuak emateko ekipamendua

Foru-mailako arreta ez-presentzial korporatiboaren ereduaren barruan informazio-sistema ustiatzeko, enpresa adjudikaziodunak honakoak izango ditu beti:

- Gutxienez 10 PC eta 60 eramangarri. Eramangarrien kasuan, gutxienez 16 GBko RAMa izan beharko dute.

Ezaugarri aurreratuak dituzten telefonoak eta ordenagailuak konektatzeko switch-a, QoS konfigurazioa, PoE bidezko IP telefonoen elikadura, routing-gaitasuna eta gutxienez 1 G-ko uplink modulu bat ahalbidetzen dituen. Switchak BFAk ekipamendu tekniko mota horretarako eskatzen dituen ezaugarri teknikoak izan behar ditu.

Adjudikaziodunak Zugaztelek emandako telefono-terminalekin bateragarriak diren entzungailuak izan beharko ditu (Mitel 6865i modeloa), bai eta ekipamendu eramangarrietara konektatzeko gutxienez 200 USB entzungailu ere.

Datuak transmititzeko linearen instalazioa eta kostua, informazio-sistemek eskatzen duten datu-transmisioaren abiadura bermatzeko, Zugazteli dagokio.

BFAren sistema eragile korporatiboaren irudia Zugaztelek emango du, eta horren instalazioa, berriz, adjudikaziodunak egingo du, eta horretarako behar diren baliabide teknikoak izango ditu. Zerbitzua emateko behar diren berariazko aplikazioen kasuan, Zugaztelek kontratatutako teknikariek instalatuko dute. Ekipamenduak biruskontrakoak izan beharko ditu zerbitzuaren indarraldi osoan.

Adjudikatutako lana egiteko beharrezkoak diren elementu osagarriak (fotokopiagailua, faxa, etab.) izango ditu enpresa adjudikaziodunak.



2 BALDINTZA BEREZIAK

2.1 1. LOTEA: FORU DATU KORPORATIBOEN EREDUAN ALTA ETA INFORMAZIO ERREFERENTZIAK SORTZEKO ETA HORRI LOTUTAKO DOKUMENTAZIOA DIGITALIZATZEKO ZERBITZUAK

2.1.1 Lanen kontrola

Datuen ereduan altako eta informazioko erreferentziak sortzeko zerbitzuak osatzen dituzten zereginen arteko koordinazioa hobetzeko, bai eta dokumentazioa digitalizatzeko ere, Zugaztelek solaskide bat izendatuko du, eta hark gainbegiratuko du egindako lana eta haren azken emaitza onartuko du, eta enpresa adjudikaziodunari beharrezko iritzitako jarraibideak helaraziko dizkio.

Datuen ereduan alta- eta informazio-erreferentziak sortzeko zerbitzuak osatzen dituzten zereginen arteko koordinazioa hobetzeko, bai eta dokumentazioa digitalizatzeko ere, enpresa adjudikaziodunak pertsona bat izendatuko du solaskide gisa. Pertsona hori izango da epeak betetzearen eta horien kalitatearen jarraipena eta kontrola egiteko lanak koordinatzeaz arduratuko dena, eta Zugaztekin solaskide gisa jardungo du, bai lan-jarraibideen funtzionamenduari buruzko azalpen teknikoak jasotzeko, bai jarraipen-txostenak idazteko eta Zugaztelek eskatutako bileretara joateko.

Erakunde adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du kontratuaren xedea behar bezala garatzeko behar diren giza baliabideak eta baliabide materialak edukitzeko, eta bere eskumenekoak izango dira langile horien harreman juridikoa edo lan-harremana eta kontratuaren xedea behar bezala eta eraginkortasunez emateko beharrezkoak izan daitezkeen pertsonen ordezkapenak.

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

Lote honen jarraipenak honako behar hauek ditu hura osatzen duten zeregin bakoitzerako, eta horiek ez betetzeak jarraian zehazten diren zigorrak ekarriko ditu:

Erreferentziak sortzeko eta alta emateko eta datuak sartzeko lanaren jarraipena: kalitate-kontrola, egindako lanaren bermea eta aplikazio-zigorrak

BFAn ezarritako informazio-sistemetan informazioa behar bezala kargatzeko erreferentziak sortzeko eta/edo datuak sartzeko lanaren jarraipena Zugazteko langileek egingo dute.

- i. Lanaren kalitatea kontrolatzeko adierazleak hauek dira:
 - a. Dokumentuen erreferentziak sortzean antzemandako gorabeherak.
 - b. Informazio-sistemaren datu-ereduan datuak sartzean antzemandako gorabeherak.



- ii. Antzemandako gorabeherak berehala konpondu beharko dira, eta Zugaztelek lanak jasotzen dituenetik aurrera egindako lanen urtebeteko bermea ezartzen da.
- iii. Antzemandako gorabeheren guztizko adierazleak Bizkaiko Foru Aldundiko informazio-sisteman sartutako datuen eta/edo aipatutako dokumentuen % 1 gainditzen badu, eragindako eskaeraren prezioaren % 5eko penalizazioa ezartzen da.
- iv. Datuak erreferentziatzeko eta/edo sartzeko prozesuan dokumentuak edo espedienteak galtzeak enkarguaren prezioaren % 15eko zigorra ekarriko du. Galdutako dokumentuen edo espedienteen kopurua agindutako lanaren % 0,5 baino handiagoa bada, kontratua suntsiarazi ahal izango da.

Dokumentazioaren digitalizazioaren jarraipena: kalitate-kontrola, egindako lanaren bermea eta aplikazio-zigorrak

Informazioa informazio-sistemetara behar bezala kargatzeko dokumentazioa digitalizatzeko lanaren jarraipena Zugazteko langileek egingo dute.

- i. Lanaren kalitatea kontrolatzeko adierazleak hauek dira:
 - a. Zugaztelen egindako lana gainbegiratzearan antzemandako gorabeherak.
 - b. Lana egiten den antolaketa-unitateak eskatutako dokumentuak eta/edo kutxak berdigitalizatzea.
- ii. Antzemandako gorabeherak berehala konpondu beharko dira, eta Zugaztelek lanak jasotzen dituenetik aurrera egindako lanen urtebeteko bermea ezartzen da.
- iii. Detektatutako gorabeheren guztizko adierazleak digitalizatutako dokumentuen % 1 gainditzen badu, prezioaren % 5eko penalizazioa ezartzen da.
- iv. Eraldaketa digitaleko prozesuan dokumentuak edo espedienteak galduz gero, enkarguaren prezioaren % 15eko zigorra ezarriko da. Galdutako dokumentuen edo espedienteen kopurua agindutako lanaren % 0,5 baino handiagoa bada, kontratua suntsiarazi ahal izango da.

2.1.2 Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak

Hilero, enpresa adjudikaziodunak txosten bat aurkeztu beharko du zerbitzuaren ebaluazio kuantitatiboa egiteko eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko zerbitzuaosatzen duten atazei buruzko estatistika eta informazio nahikoarekin.



2.1.3 Lanen bermea

Enpresa adjudikaziodunak gutxienez urtebeteko epean bermatu beharko ditu (entrega formalizatzen denetik aurrera) kontratazio honetatik eratorritako produktuak, eta aldi horretan enpresa adjudikaziodunari egotz dakizkiokeen akatsak konpontzeko beharrezko aldaketak egin beharko ditu.

2.1.4 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 egon daitezkeen erantzukizun penalak edo bestelakoak.

Klausula bereziak bete beharko ditu adjudikaziodunak, eta, bereziki, Klausula Berezien Pleguko “11.3. Datu pertsonalak babestea” eta “11.5. Informazioaren segurtasuna” atalak.

2.1.5 Jabetza intelektual

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 lizitatzailerak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza eskusibokoa 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 eskusiboki 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 proiektua garatzen ari den bitartean hautematen bada.

2.2 2. LOTEA: HERRITARREN ERREKERIMENDUEI LAGUNTZA EMATEKO ARRETA-ZERBITZUAK, INFORMAZIOAREN USTIAPENARI LOTUTAKOAK, AURREZ AURREKO ARRETA EZ KORPORATIBO FORALAREN EREDUAN

2.2.1 Lanen kontrola

Foru arreta ez-presentzial korporatiboaren ereduaosatzen duten zergen eta zergez kanpoko arreta espezializatuko zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzeko, Zugaztelek solaskide bat izendatuko du, eta hark gainbegiratuko du egindako lana eta haren azken emaitza onartuko du, eta enpresa adjudikaziodunari beharrezko iritzitako jarraibide guztiak emango dizkio.

Foru mailako arreta ez-presentzial korporatiboaren ereduaosatzen duten zergen eta zergez kanpoko arreta espezializatuko zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzeko, enpresa adjudikaziodunak pertsona bat izendatuko du solaskide gisa. Pertsona horrek koordinatuko ditu epeen 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.

Erakunde adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du kontratuaren xedea behar bezala garatzeko behar diren giza baliabideak eta baliabide materialak edukitzeko, eta bere eskumenekoak izango dira langile horien harreman juridikoa edo lan-



harremana eta kontratuaren xedea behar bezala eta eraginkortasunez emateko beharrezkoak izan daitezkeen pertsonen ordezkapenak.

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

Lote honen jarraipenak honako behar hauek ditu hura osatzen duten zeregin bakoitzerako, eta horiek ez betetzeak jarraian zehazten diren zigorrak ekarriko ditu:

Arreta-lanaren jarraipena, foru-korporazioko aurrez aurrekoa ez den arreta-ereduan informazio-ustiapenari lotutako herritarren errekerimenduei laguntza emateko, kalitate-kontrola eta aplikatzeko zigorrak

Enpresa adjudikaziodunak herritarrei ematen dien arretaren eta informazio-ustiapenaren jarraipena Zugazteleko langileek egingo dute.

- i. Lanaren kalitatea kontrolatzeko adierazleak, oro har, honako hauek izango dira:
 - a. Barneko eta kanpoko gogobetetze-inkestak aurreko aldiko batez besteko notaren % 80tik gorakoak izatea.
 - b. Hilabete batean jasotako erreklamazioen kopurua ez bada 5 baino gehiago.
- ii. Adierazleetako edozein hilabetean betetzen ez bada, hileko fakturaren edo eskaeraren prezioaren % 5eko zigorra ezarriko da.

Horrez gain, zerbitzu-mailaren kasuan (erantzundako kontsulten kopurua/jasotako kontsulten kopurua), astean behin, jasotako kontsulten arretaren % 82 baino txikiagoa ez da izan behar; bestela, hileko fakturaren prezioaren % 1eko penalizazioa ezartzen da zerbitzu-mailan puntu bat murrizteagatik, onargarria den gutxieneko % 82tik aurrera.

2.2.2 Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak

Hilero, enpresa adjudikaziodunak txosten bat aurkeztu beharko du zerbitzuaren ebaluazio kuantitatiboa egiteko eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko zerbitzua osatzen duten atazei buruzko estatistika eta informazio nahikoarekin.

2.2.3 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 egon daitezkeen erantzukizun penalak edo bestelakoak.

Klausula bereziak bete beharko ditu adjudikaziodunak, eta, bereziki, Klausula Berezien Pleguko “11.3. Datu pertsonalak babestea” eta “11.5. Informazioaren segurtasuna” atalak.

2.2.4 Jabetza intelektual

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 lizitatzailerak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza eskusibokoa 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 eskusiboki 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 proiektua garatzen ari den bitartean hautematen bada.



Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel.: (+34) 94 656 7717

Faxa: (+34) 94 401 2348

<mailto:erosketakzugaztel@bizkaia.eus>

<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, monitorizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*