



Espediente-zk.: 2022034 harmonizatua

Kontratazioaren xedea: "SPRI Taldeko bezeroekiko harremana kudeatzeko Salesforce CRM programa ezartzeko lizentziak eta zerbitzuak eskuratzea"

Dokumentua: Preskripzio tekniko partikularren plegua.

1. Sarrera

SPRI – Enpresa Garapenerako Euskal Agentzia (aurrerantzean, “**SPRI**”) Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari atxikitako erakundea da. EAEko enpresa-sareari laguntza eta bultzada ematea du helburu, merkatu globalean lehiakortasuna eta posizionamendua sustatuz. Zehazki, SPRI da SPRI Taldearen erakunde nagusia, eta erakunde hauek ere partaide dira:

SPRI – Enpresa Garapenerako Euskal Agentzia, Euskadiko Nazioartekotze Agentzia, SA / Basque Trade & Investment, SPRILUR, SA, Euskadiko Arrisku Kapitalaren Kudeaketa, IKEKS, SA, Gipuzkoako Zientzia eta Teknologia Parkea, SA, Parque Tecnológico de Alava - Arabako T. Elkartegia, SA, Parque Tecnológico -Tecnologi Elkartegia, SA, Arabako Eraberrikuntza Industrialdea, SA, Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari atxikitako beste erakunde batzuk.

Testuinguru horretan, SPRIren jarduera, funtsean, zenbait tresna eskaintzean oinarritzen da, eskuarki enpresei eta haien lehiakortasuna hobetzen parte hartzen duten beste erakunde edo eragileei zuzendutako laguntza- eta zerbitzu-programa gisa, edozein dela ere haien tamaina edo jarduera-sektorea. Laguntza- edo zerbitzu-programa horien jarduera, nagusiki, gai edo enpresa-eremu espezifiko hauetan oinarritzen da:

- 4.0 industria
- Enpresa Sustapena
- Zibersegurtasuna
- Nazioartekotzea
- Berrikuntza
- Trantsizio Estrategikoa
- Ekintzailletza
- Eraldaketa Digitala
- Teknologia
- Inbertsioak erakartzea

Diru-laguntzen edo zerbitzuen programa horien kontsumitzaile izan daitezkeen entitateak edo erakundeak bezerotzat hartzen dira SPRIren ondorioetarako, eta, oro har, tokiko nahiz atzerriko enpresen (pertsona fisikoak eta juridikoak), teknologia- edo ikerketa-zentroen, clusterren, ikastetxeen, zenbait administrazioen eta beste batzuen parte izaten dira.

Beraz, jarduera horren ondorioz, SPRIko langileen eta bezero horien arteko harremana eta elkarrekintza etengabea da, eta funtsezko bide bat da, azken horiei buruzko informazio asko sortzen eta lortzen duena. Azpimarratu behar da informazio hori oso estrategikoa dela SPRIrentzat, funtsezkotzat hartzen baita bere bezeroei buruzko ezagutza handiagoa izateko, aukera ematen baitu bere eskakizunei erantzuteko eta gaur egungo edo etorkizuneko beharrak identifikatzeko gai izateko. Beste modu batera esanda, informazioaren ezagutza eta azterketa hori izango da, hain zuzen ere, SPRIk produktu eta zerbitzuen eskaintza egokitu eta hobetu ahal izan dezan aukera, bere bezeroen gaur egungo eta etorkizuneko beharrei erantzun ahal izateko.

Hala ere, arazo nagusietako bat da informazio hori SPRIren barruan erregistratu eta ustiatu ohi dela, modu lokalean, partikularrean edo sailetan, eta tokiko informazio-sistema gisa (sailtako aplikazioak, jarraipeneko excelak, tokiko datu-baseak, etab.). Hala, erakundeko gainerako pertsonak ez dute informazio hori eskuratzeko aukerarik izaten, eta hori oztopo handia da bezeroei buruzko informazioa SPRI osatzen duten pertsonen eta sailen/arloen artean partekatzeko eta informazio hori ustiatzeko eta aztertzeko orduan. Horrez gain, SPRIren bezero bakoitzari buruzko testuinguruan kokatutako informazioa izateko muga horrek eragin negatiboa du erakundearen operatiboan eta eraginkortasunean, eta horrek eragozpen bat dakar konpainiak hurbilen duen denbora-tartean dituen berariazko helburu batzuk lortzeko bidean aurrera egiteko; esate baterako, EAEko enpresa-sarea gero eta hobeto ezagutzea, enpresa horien beharretara egokitzen diren programak eta zerbitzuak diseinatu eta eskaini ahal izateko, enpresen lehiakortasuna hobetzea bermatuz eta EAEren garapen ekonomikoari modu eraginkorrean lagunduz.

Hori dela eta, eta SPRIren bezero bakoitzaren eta bezero izan daitezkeenei buruzko testuinguruan kokatutako informazioa (360°-ko ikuspegia) eskura izateko helburuarekin, haien beharrak sakonago ezagutzeko eta erakundeko pertsona eta arlo/sail guztien artean informazio hori partekatzeko, SPRIk uste du beharrezkoa dela CRM programaren gisako tresna teknologiko bat ezartzea, aukera emango duena konpainiaren hainbat komunikazio-kanaletatik eta informazio-sistematatik bezeroei buruz datorren informazio hori guztia biltzeko eta antolatzeko. Zehazki, bezero jakin batentzat modu arin, erraz eta intuitiboan, adibidez, zer laguntza-programaren onuradun izan den, lizitazioaren baten esleipendun izan den, bezero horrekin bisitarik edo bilerarik izan den eta abar jakiteko aukera izateak lehiarako hobekuntza handia ekarriko lukeela uste dugu, eta horrek SPRIren helburuak lortzeko bidean aurrera egiteko bidea emango lukeela eta barne-prozesuen eraginkortasuna hobetzen lagunduko lukeela.

Aipatzekoa da tresna horren aukeraketa guztiz lerrokatua dagoela Eusko Jaurlaritzako beste sail batzuek eta SPRIren antzeko beste Elkartek edo Erakunde Publiko batzuek ikusitako joera teknologikoekin; hala, joera horiekiko elkarrengarritasuna eta integrazioa bermatuko dira, eta erabiltzailea edo herritarra ardatz duten zerbitzu berriak sortzea erraztuko da, zeinek aukera emango baitute administrazioaren eta azken horien arteko komunikazioa hobetzeko, eta alderantziz.

2. Kontratuaren xedea

SPRIk "SPRI Taldeko bezeroekiko harremana kudeatzeko lizentziak eskuratzea eta Salesforce CRM programa ezartzea" izeneko zerbitzuak kontratatatu behar ditu. Zerbitzu horiek preskripzio teknikoen plegu honen hurrengo atalean zehazten diren lanak egiteko dira.

Kontratuaren xede diren jarduerak Euskal Autonomia Erkidegoan egingo dira. 2 urteko irismena izango dute, kontratua formalizatzen den datatik kontatzen hasita.

3. Egingo diren zereginen helburuak eta deskribapena

3.1 Identifikatutako helburu eta funtzionalitate nagusiak

Espediente honen helburu nagusia, batetik, lizentziak eskuratzea da, eta, bestetik, Salesforce CRM irtenbide bat ezartzeko, integratzeko eta parametrizatzeko zerbitzuak kontratatzea, hori baita SPRIren ardatz nagusia bezeroei buruzko informazioa kudeatzeko eta biltzeko.

Beraz, helburu nagusia SPRIri Salesforce CRM tresna ematea da, bezeroekiko harremana kudeatzeari eta enpresa barruan informazioa partekatzeari dagokionez gaur egun identifikatutako behar batzuei erantzuna emateko. Horrek erakundeari funtzionalitate batzuk emango dizkio bere jarduna hobetzeko, eta bezero bakoitzarentzat informazio askoz osatuagoa eta testuinguruan hobeto kokatua izango du.

Zehazki, espero da ezarri beharreko CRM tresnak prestazio edo funtzionalitate hauek emango dizkiola SPRIri:

1. Bezeroaren 360°-ko ikuspegia: Bezero jakin bati buruz SPRIk duen ezagutza partekatzeko eta maximizatzea, bezero horren behar espezifikoak azkar ulertu eta identifikatu ahal izateko eta haiei aurrea hartu ahal izateko. CRM tresnak ikuspegi zentralizatua eskaini behar du bezero jakin batek SPRIrekin eta, kasu batzuetan, baita SPRI Taldea osatzen duten beste konpainia batzuekin (Sprilur, Arrisku Kapitala, Basque Trade & Investment, BICs, etab.) ere izan dituen eragiketa edo elkarrekintzetatik lortutako edo sortutako informazio-multzoari buruz.

2. Beste sistema batzuekin integratzea eta kanpoko informazioa gehitzea. Ezarri beharreko CRM tresnak aukera eman beharko du erakundeko zenbait informazio-sistematik (espediente-kudeatzaileak, *ticketing*-sistemak, ERP motako enpresa-kudeaketarako sistemak, etab.) datorren informazioa integratzeko, baita bezero potentzialei buruz erakundetik kanpoko datu-iturrietatik datorren informazioa integratzeko edo gehitzeko ere. Era berean, CRM tresnak gai izan behar du informazioa beste norabidean integratzeko eta transmititzeko, hau da, gaur egun SPRIren erakundearen esparru jakin batzuk —hala nola marketina edo komunikazioa— kudeatzeko erabiltzen diren beste informazio-sistema edo tresna batzuk elikatzeke.
3. Bezzeroaren prozesuak bateratzea. CRM tresna bezzeroarekiko harremanean parte hartzen duten prozesu batzuen sistema integratzailea izatea nahi da, kontuan hartu gabe zein tresnaren gainean egingo den gerora prozesu horien kudeaketa. Hala, espero da tresnaren erabiltzaileentzat modu gardenean izatea bezero bakoitzari buruz testuinguruan kokatutako informazioa. Adibidez, SPRIren bezzeroentzako arreta-saileko kontsultak hasiera batean SPRIk gaur egun erabiltzen duen beste *ticketing*-tresna batetik kudeatu arren, CRM tresnak gai izan behar luke prozesu zehatz horri buruzko informazioa integratzeko eta aurkezteko.
4. Lan-fluxuak mekanizatzea. Antolaketa-prozesuak modu erraz eta malguan parametrizatzeko eta zabaltzeko plataforma bat izatea. Gaur egun, SPRIren prozesu batzuk beste tresna-mota batzuetatik kudeatzen eta ezartzen dira, zeinak beharbada ez baitira hain eraginkorrak aipatutako prozesuetarako. Hala, CRM tresnak aukera eman behar du une horretan beste tresna batzuen bidez gauzatzen ari diren prozesuak bere ingurune funtzionalera migratzeko. Era berean, SPRIren barruan oraindik eskuz kudeatzen eta koordinatzen diren beste prozesu batzuk digitalizatu behar ditu.
5. Kanal-aniztasuna eta kudeaketa-bizkortasuna. Ezarri beharreko tresna teknologikoak modu naturalean integratu behar ditu kanpoko erabiltzaileekin komunikatzeko mekanismo ohikoenak (telefonoa eta posta elektronikoa), eta kanalek bildutako informazio hori guztia eskuragarri dagoela bermatzeko behar diren automatismoak eskaini behar ditu, horrek SPRIri ahalegin handirik eskatu gabe.

Aipatutako funtzionalitateez gainera, CRM tresnak gai izan behar du bezzeroen eta SPRIren arteko hurrengo eragiketa edo elkarrekintzei buruzko informazioa sartzeko gutxienez. Azpimarratzekoa da SPRIk hainbat informazio-sistema dituela gaur egun (ERP, kudeaketa-aplikazioak, etab.), datu horiek biltzeaz eta biltegiatzeaz arduratzen direnak. Hala, CRM tresnaren funtzio nagusia, funtsean, datu horien kontzentratzaile izatea izango litzateke. SPRIren bezeroei buruzko informazio interesgarria mota hauetakoa izan daiteke:

1. Bezzeroen identifikazio-datuak eta jarduerari buruzko informazioa (IFK, sozietatearen izena, langile-kopurua, helbidea, harremanak, etab.).
2. SPRIren laguntza-programei buruzko bezzeroen informazioa.
3. SPRIren zerbitzuei buruzko bezzeroen informazioa.
4. SPRIren kontratazioei buruzko bezzeroen informazioa.
5. SPRIrekiko elkarrekintzei buruzko bezzeroen informazioa (bilerak, ekitaldiak, lantaldeak, etab.).
6. SPRIri egin dizkieten kontsultei buruzko SPRIren informazioa.
7. Beste zenbait.

3.2 Kontratua gauzatzeko irismena eta metodologia

Kontratu honen irismena bi urtekoa izatea eta zenbait fasetan egina izatea aurreikusten da.

I. fasea. Lizenziak eskuratzea eta aktibatzea. Lehenengo fasearen helburua izango da SPRIk lizenziak eskuratzea eta ondorengo faseak gauzatu ahal izateko lizentzia horiek aktibatzea.

SPRIko langileek gogoeta egin ostean bezeroekiko harremanen kudeaketa hobetzeari dagokionez eta enpresan Salesforce CRM tresna ezartzeko eta abian jartzeko erakundeak dituen beharrei buruz, hartara aurreko puntuan deskribatutako funtzionalitateak betetzen direla bermatuta, mota hauetako lizenziak eskuratuko dira:

- Sales Cloud Enterprise lizentzia.
- Service Cloud Enterprise lizentzia.

Hasieran, gutxienez 50 lizentzia eskuratuko dira, mota bati zein besteari edo bien konbinazioari dagozkionak; kopuru hori handitu egin daiteke gerora, SPRI Taldean sortzen diren beharren arabera.

II. fasea. Salesforce CRM tresna ezartzeko, parametrizatzeko eta integratzeko zerbitzuak. Berehalako emaitzak lortzeko eta proiektu-mota horien arriskuak ahalik eta gehiena murrizteko helburuarekin, proposatzen da denboran atzera egiten duten esprint edo iterazio jakin batzuetatik abiatuta ekitea fase honi. Hala, fase honetan egiten diren lan eta garapen guztiak aldizka probatzen eta baliozkotzen joatea espero da, lortutako emaitzen eta SPRIren berriarazko beharren arteko lerrokatze maximoa bermatzeko. Horrela, bada, iterazio horietako bakoitzak, gutxienez, etapa hauek izatea espero da.

- 1. Betebeharrak hartzea eta zehaztapenak definitzea.
- 2. CRM tresnaren garapenak, konfigurazioa eta parametrizazioa.
- 3. Konektoreak garatzea eta beste sistema eta datu-iturri batzuekin integratzea.
- 4. Probak eta baliozkotzea.
- 5. Prestakuntza.

III. fasea. Mantentze ebolutiboa. Tresna ezarri ondoren, kontratu honen barruan beharrezkotzat jotzen da, halaber, erremintaren mantentze ebolutiborako azken fase bat. Azken etapa horren arrazoia da SPRIren barruan CRM tresna ezartzearen eta erabiltzearen ondorioz sortzen diren beharrezko jarduerak/eboluzioak bete ahal izatea.

3.3 Egin beharreko jardueren deskribapen orokorra

Oro har, SPRIri zerbitzua ematea, bezeroekiko harremana kudeatzeko Salesforce CRM tresna ezartzeari dagokionez, non, besteak beste, eginkizun edo zeregin hauek nabarmentzen baitira:

- Proiektuaren helburuak aztertzea, baliozkotzea eta zehaztea, SPRIko talde teknikoarekin batera.
- Tresnaren eskakizunak aztertzea eta zehaztapen eta funtzionalitate orokor eta berriarazkoak zehaztea, SPRIko sail bakoitzerako eta SPRI Taldeko gainerako sozietateetarako.
- Salesforce CRM tresna erakustea SPRI Taldeko sail eta sozietateei, tresna horren potentzialtasunak aurkezteko, bereziki azpimarratuta tresna hori SPRIko sailen ohiko jardueran erabil daitekeela.

- Salesforce CRM tresna ezartzeko proiektu-mota honek berezko dituen garapen-lanak, tresna SPRIren gaur egungo eta etorkizuneko beharretara egokitzeko. Zeregin horien artean sartzen dira Salesforce CRM tresnaren egokitzapena, konfigurazioa eta parametrizazioa.
- Konektoreak garatzea, baita SPRIren zein kanpoko beste informazio- edo kudeaketa-sistema batzuekin integratzeko lanak ere, haien arteko informazio-fluxua bermatzeko. Integrazio horiek informazioaren zirkulazioa ahalbidetu beharko dute, bai norabide batean, bai bestean.
- Salesforce CRM tresna probatzeko eta egiaztatzeko lanak, SPRIko talde teknikoarekin batera, tresna horrek erakundean behar bezala funtzionatzen duela bermatzeko.
- SPRIko talde teknikoari laguntzea erakundean Salesforce CRM tresna hedatzeko eta abian jartzeko lan guztietan.
- SPRIren barruko aldagakaren kudeaketari dagokion guztian laguntzea, baita konpainiaren barruko zenbait prozesu digitalizatzeko prozesuari dagokionez ere.
- Laguntza ematea SPRIko talde teknikoari Salesforce CRM tresnaren ondoriozko arazoak konpontzeko dagokionez, hura erakundean ezarri aurretik, bitartean eta ondoren.
- Prestakuntza-saioak egitea SPRIko sailentzat, erakundean behar diren administratzaile eta erabiltzaileen profiletara egokituak.

4. Salesforce CRM tresna

Proiektu hau ezartzeko SPRIk aukeratu duen tresna Salesforce CRM da. Jotzen da tresna hori dela egokiena dokumentu honetan deskribatutako helburuak eta funtzionalitateak lortzeko eta SPRIk bezeroekiko harremanetan etorkizunean izan ditzakeen beharrak beteko direla bermatzeko.

Salesforce CRM plataforma bat da, gure bezeroekin erlazionatutako prozesu guztiak irtenbide bakar batean biltzeko diseinaturia. Hala, tresna horrek antolaketa jakin bat eskaintzen die sail guztiei, hala nola marketineko, salmentetako, bezeroarentzako arretako eta merkataritza elektronikoko sailei, eta bezeroekin gertatzen den guztiaren ikuspegi bateratu eta eguneratua dute plataforma integratu horri esker.

Salesforce CRM tresna hainbat moduluz osatua dago, zeinak Salesforceko hodeiak baitira; tresna horrek enpresa jakin baten eguneroko jarduna bakoitzaren kasuistikaren arabera antolatzeko dituen elementuak baino ez dira. Tresnaren ezaugarri nagusia konektagarritasuna da; izan ere, zenbait sailen ikuspegi orokorra izaten laguntzen du, hala nola marketineko eta salmentetako sailena, eta bere txostenak erlazionatzen, erabakirik onenak hartzen laguntzeko.

Salesforce etengabe eguneratzen ari den arren produktuak hobetuz eta merkatuaren beharren arabera modulu berriak ezarri, gaur egun Salesforceko zenbait hodei edo modulu daude, hala nola hauek: Salesforce Customer 360, Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Commerce Cloud eta Salesforce Platform Cloud.

Hala, SALESFORCEren irtenbide-eskaintza ezagutzen dute, eta SPRIk bezeroekiko harremanak modu eraginkorrean kudeatzeko dituen beharrei buruzko azterketa sakona egin

ondoren, ondorioztatzen da eskatutako baldintzak eta funtzionalitateak betetzen direla bermatzeko CRM tresna Salesforceko hodei edo modulu hauetako batzuetan ezarriko dela:

Salesforce Sales Cloud

Salesforce Software as a Service (SaaS) ereduaren bezeroekiko harremanak kudeatzeko sistema nagusia (CRM) da Sales Cloud. Salesforceko kanal askoko CRM tresnak bezeroekin konektatzeko behar duzun guztia eskaintzen dizu, hasi kontuei buruzko informazio oso eta eguneratutik eta ikuspegi sozialetaraino, dena leku bakar batean eta edozein une eta lekutan eskuragarri izateko moduan. Jakin behar duzun guztia automatikoki bidaltzen zaizu denbora errealean: harremanetarako informazioa, akordioen eguneratzeak eta deskontuen onarpenak. Gainera, informazioa behar duten taldekideekin automatikoki partekatzen da.

Salesforce Sales Cloud aplikazioak CRM tresnaren fase guztiak bizkortzen eta arintzen ditu, hasi erakundeko kontsumitzaile eta garatzaileen kontaktu eta kontuen kudeaketatik eta analisi, txosten eta aginte-tauletaraino. Sales Cloud aplikazioak zerbitzuen erdian kokatzen du bezeroa, eta bezeroaren eta elkarrizketa guztien 360 graduko ikuspegia ematen du. Erraz integratzen da lehendik dauden sistemetan eta *back-office* sistemetan.

Salesforce Service Cloud

Salesforce Service Cloud bezeroekiko harremanak kudeatzeko elkarrekintza-zentroaren (CRM) irtenbidea da. Aukera honek bezero bakoitzaren 360 graduko ikuspegia ematen du eta erakundeko dei-zentroen ordezkarietara aparteko bezero-esperientziak eskaintzeko beharrezkoak diren baliabideak eskaintzen dizkie.

Salesforce Service Cloud aplikazioarekin, erakundeko laguntza- eta zerbitzu-langileek irtenbide gehiago lor ditzakete lehen harremanean, zerbitzu-mailako akordioei (SLA) hobeto eutsi diezaiekete eta bezeroen gogobetetze-balorazioak handitu ditzakete kostuaren zati baten truke. Erakundeak ohiko kanaletan (posta elektronikoa, telefonoa), kanal digitaletan (txata, SMSa, WhatsApp) eta sare sozialetan (Twitter, Facebook, Instagram) jaso ditzake bezeroen laguntza-eskaerak; errutina-prozesuak automatizatu ditzake; lana OmniCanal bidez bideratu eta trebetasunetan oinarritutako bideratzea egin; eta Knowledge-ren datu-baseak ireki ditzake, autozerbitzuari, maiz egiten diren galderei eta bestelako laguntza-tresnekin lotutakoei dagozkionak. Salesforceren analisi-motor eraginkorrak errendimenduko funtsezko datu estatistikoak ere eman ditzake, administrazio publikoko erakundeentzat diseinatuak, IT baliabideen edo kodeen beharrik gabe.

6. Testuinguru teknologikoa eta enpresarena

Orain, kontratu hau gauzatzearekin zerikusia duten hainbat elementuri buruzko informazioa aurkeztuko da; elementu horiek SPRIren testuingurua hobeto ulertzeko balio dute, bai antolaketari dagokionez, bai teknologiari dagokionez.

6.1 Informazio-sistemak

SPRIk, gaur egun, IT arkitektura hibridoa du; hala, bere zerbitzuetako batzuk hodeian daude, eta, beste batzuk, on-premise aplikazio eta datu-baseen zerbitzarietan. Azken zerbitzu horiek .NET teknologian garatuak daude (ASP.NET aplikazioak eta SQL Server datu-baseak).

6.2 Erabiltzaileak

SPRIk 4 arlo operatibo ditu, enpresak eskaintzen dituen programa eta zerbitzuen jarraipena eta kudeaketa egiteaz arduratzen direnak, eta, aldi berean, beste 3 arlo ditu, batez ere

SPRIren arlo operatiboek zenbait zerbitzu-mota eskaintzeko ardura dutenak. Zehazki, arlo hauek osatzen dute SPRI:

Arlo operatiboak:

- Enpresa Sustapena
- Teknologia, Berrikuntza eta Jasangarritasuna
- BCSC – Basque CyberSecurity Centre
- Eraldaketa Digitala

Arlo korporatiboak:

- Komunikazioa
- Laguntza-zerbitzuak
 - IKT Saila
- Idazkaritza Nagusia

Arlo horiek, era berean, hainbat sailetan banatzen dira helburuen eta haiek kudeatzen dituzten ekimen, programa edo zerbitzuen esparruaren arabera. Esparru horietako batzuk, besteak beste, digitalizazioa, atzerriko inbertsioa erakartzea, ekintzailatza eta industria-garapena dira.

Antolaketa-testuinguru horretan, kontratu honen xedea da SPRI osatzen duten sail guztientzat Salesforce CRM tresna ezartzea. Hasiera batean, zenbatetsi da Salesforce CRM tresnak 50 bat erabiltzaile izan ditzakeela. Erabiltzaile horiek interfaze bat izan beharko dute, SPRIren behar orokor operatiboek nahiz sail bakoitzak eguneroko lanean laguntzeko behar dituen beharrei edo informazio espezifikoari egokitua.

Horrez gainera, esleipendunak zaindu beharko du ezarri behar den Salesforce CRM tresnak aukera ematen duela funtzionalitate jakin batzuk gaitzeko eta desgaitzeko, eta, aldi berean, SPRIren barruko tresnaren erabiltzaileei zenbait informazio edo eduki eskuratzeko aukera ematen dien ala ez. Ekintza horiek SPRIko IKT Saileko langileek gauzatu ahal izango dituzte, modu autonomoan, hirugarrenen esku-hartzerik behar izan gabe.

6.6 Integrazioak

CRM sistema bezeroen kudeaketarekin eta taldea osatzen duten sozietateek eskaintzen dituzten zerbitzuen izapidetze elektronikoarekin zerikusia duten aplikazioekin integratu beharko da.

Besteak beste, hauekin:

- Bezeroentzako arreta-zerbitzuak erabiltzen duen *ticketing* eta *BackOffice* aplikazioa.
- ERP sistemak eta sozietateetan ezarritako produktuak, hala nola Navision (7.1 bertsioa), Sigrid ERP (3.1 bertsioa) eta SAGE (2022.65.000 bertsioa).
- Web-analisietarako eta marketin digitalerako erabiltzen diren diru-laguntzen izapidetze elektronikorako SPRIren espedienteak kudeatzeko sistema.
-

7. Proiektu honen esku jarriko diren giza baliabideak eta baliabide tekniko eta material zehatzak. Taldearen gaitasun teknikoa eta esperientzia.

Aurreko atalean deskribatutako lanak egin ahal izateko, beharrezkoa iruditzen zaigu langileek esperientzia egiaztatgarria izatea Salesforce CRM tresna ezartzeko proiektuak ezartzeko arloan. Horrez gain, kontratu hau gauzatzeko proposatzen den pertsona-taldeak behar besteko gaitasun teknikoa izan beharko du, ziurtagiri hauen bidez egiaztatua:

- SALESFORCE Certified Advanced Administrator (proposatutako lantaldeko pertsona batek, gutxienez)

- SALESFORCE Certified Platform App Builder (proposatutako lantaldeko pertsona batek, gutxienez)

SPRIren IKT Sailak eta Eraldaketa Digitaleko Arloak zuzenean gainbegiratuko dute proiektuko lantaldeak egindako lana.

SPRIk eskatu ahal izango du proiektuan jende gehiago sartzea unean uneko beharren arabera, betiere haien profilak lantaldean proposatutako pertsonen antzekoak badira.

7. Konfidentzialtasuna eta datuen babesa.

Administrazio-klausula partikularren pleguan horri buruz ezarritako aurreikuspenak alde batera utzi gabe, zeinak preskripzio teknikoaren plegu honen xede den kontratazioari aplikatuko baitzaizkio oso-osorik, honako aurreikuspen hauek bete beharko dituzte eskuratzen diren lizentziek eta bertan jasotako zerbitzuek:

7.1 Konfidentzialtasuna eta sekretua

Kontuan hartu behar da bereziki sentikorra dela plegu honen xede den kontratua gauzatzearen ondorioz esleipendunak eskura dezakeen SPRIren edota SPRI Taldea osatzen duten gainerako konpainien informazioa (aurrerantzean, **“INFORMAZIO KONFIDENTZIALA”**).

Horretarako, INFORMAZIO KONFIDENTZIALA (i) izango da SPRIk edota SPRI Taldea osatzen duten gainerako konpainiek kudeatutako diru-laguntzen eta zerbitzuen kontsumitzaile izan daitezkeen entitate edo erakundeei buruzko datu guztiak, baita haien legezko ordezkariak edota langileei buruzko datuak ere; (ii) programa eta zerbitzu horiei buruzko informazioa; eta (iii) esleipendunak kontratua dela-eta eskura dezakeen SPRIren edota hirugarrenen beste edozein datu tekniko, ekonomiko edo komertziala buruzkoa.

Hala, INFORMAZIO KONFIDENTZIALA sekretupean erabili beharko da, horretarako beharrezkoak diren neurri guztiak ezarrita. Esleipendunak ezarpen- eta mantentze-faseetan kontratua gauzatzean baino ezingo du eskuratu INFORMAZIO KONFIDENTZIALA, eta ezingo du erabili ez bere ez SPRIz edo SPRI Taldea osatzen duten konpainiez kanpoko hirugarrenen onurarako.

Esleipendunaren ardura izango da bere zerbitzura dauden langileek eta harekin lotura duten eta kontratua dela-eta INFORMAZIO KONFIDENTZIALA eskuratzeko aukera duten pertsona edo erakundeek konfidentzialtasun-betebeharra betetzea.

7.2 Datuen babesa

Kontratua gauzatzearen ondorioz (datuen kontserbazioa barne) datu pertsonalak tratatzeko jarduerak Europako Esparru Ekonomikoaren barruan edota babes-maila egokia bermatzen duten beste herrialde batzuetan egin beharko dira, eta, horretarako, Europako Batzordeak emandako egokitze-erabakia hartu beharko da. Nolanahi ere, kontratua gauzatzean egiten diren nazioarteko datu-transferentziek SPRIren alde aurreko eta berariazko baimena beharko dute.