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

Espediente zk.: 20220XX Harmonizatua
Kontratazioaren xedea: "AUTONOMOENTZAKO ETA MIKROENPRESENTZAKO IKT SOLUZIOAK EZARTZEKO AHOLKULARITZA TEKNOLOGIKOKO ZERBITZUA" EMATEA
Dokumentua: Preskripzio teknikoen plegua.

1. SARRERA

1.1. Aurrekariak

Europar Batasunaren ingurunean, Euskadik posizio aurreratua du ekonomiaren eta gizartearen digitalizazioari dagokionez. Hala erakusten du Ekonomia eta Gizarte Digitalen Europako Indizeak (DESI). EBk indize hori erabiltzen du EB-28ko herrialdeen bilakaera alderatua neurtzeko, eta Euskadi bosgarren lekuan dago, hirugarren urtez jarraian, 2017az geroztik. Indize horrek bost alderdi neurtzen ditu: konektagarritasuna, giza kapitala, Interneteko zerbitzuen erabilera, teknologia digitalen integrazioa enpresetan eta zerbitzu publiko digitalak.

Konektagarritasunaren alderdiak banda zabal finkoaren eta mugikorraren hedapena eta estaldura neurtzen ditu. Euskadi lehen postuan dago EB-28ko herrialdeen artean, Danimarkaren, Luxenburgoren, Herbehereen eta Suediaren aurretik. Azken urteetan Eusko Jaurlaritzak eta Foru Aldundiek Banda Zabala Hedatzeko Programen (BZHP) bidez egindako lanaren ondorio zuzena da hau.

Programa horren bidez, jarduera zuten industrialdeen % 97,6ra eraman zuten NGA Banda Zabaleko Konexioa 2020an, eta herri-unitateen % 76,4ra eraman zuten 30 Mbps baino gehiagoko Banda Zabala, hau da, biztanleriaren % 96rengana. Hala baieztatzen du Europako Batzordeak Euskadiri emandako "BROADBAND AWARD 2019" sariak. FTTH lurraldeko geografia osora zabaltzea lortzea da hurrengo erronka, eta, orain, Euskadin banda zabal ultraazkar mugikorra (5G) bultzatzen eta zabaltzen hastea.

DESIk aintzat hartzen ditu teknologia berriak erabiltzeko gaitasunak eta trebetasunak ere. Arlo horretan Euskadik laugarren postua du EBko herrialdeen artean. Eustat Euskal Estatistika Erakundearen datuen arabera, urtetik urtera igo egiten da enpresetan IKTak erabiltzen dituzten pertsonen ehunekoa. 2020an langileen % 74,9k erabiltzen zituzten. Halaber, herritarren artean ere igo egin da teknologien erabilera. Kasu honetan ere, Eusko Jaurlaritza hainbat programaren bidez garatzen ari den lanari esker gertatu da hori: Gaitasun Digitalen Ziurtapena, Ikanos proiektua eta prestakuntzara bideratutako egitasmoak, hala nola Mikroenpresa Digitala Prestakuntza, Enpresa Digitala edo KZguneen sarea. KZguneek, beste zerbitzu batzuen artean, oinarrizko prestakuntza digitala eskaintzen dute, arrakala digitala murrizteko.

Konektagarritasunari eta herritarren gaitasun digitalen garapenari emandako bultzadak ingurune aproposa sortu dute Interneteko zerbitzuak gehiago erabiltzeko. Zentzu horretan, Eustatek emandako datuen arabera, azken urteetan nabarmen hazi da Internet erabiltzen duten EAEko herritarren kopurua adin-tarte guztietan. Gainera, genero-arrakala murriztu da erabiltzaileen artean (% 83). Ondorioz, herritarren artean hazi egin da online bankuaren erabilera (% 65) eta merkataritza elektronikoaren erabilera (% 68). Herritarrek gero eta zenbateko ekonomiko handiagoko erosketak egiten dituzte online; konfiantza areagotu egin dela erakusten du horrek.

Enpresa mailan, Eusko Jaurlaritzak urteak daramatza negozioetako digitalizazioari laguntzen, honakoen ezarpenaren bidez: ERP, CRM edo SCM kudeaketa-sistemak, big data edo hodeiko konputazioa, beste batzuen artean. Zentzu horretan, Euskadin teknologia mota horien erabilerak gora egin duela erakusten dute Eustaten datuek. Hala, 2020an establezimenduen % 21,9k erabiltzen zituzten hodeiko zerbitzuak, eta % 12,5ek egiten zuten big data analisia. Honako hauek dira Eusko Jaurlaritzak bultzatzen dituen programa nabarmenetako batzuk: Basque Industry 4.0, hornitzaile teknologikoek manufaktura-enpresa industrialei teknologia transferitzen laguntzeko programa; Industria Digitala, industria arloko ETE-etan EIKTak txertatzen laguntzeko programa; eta, orain dela gutxi, Basque Digital Innovation Hub (BDIH) sarea, Zientzia, Teknologia eta Berrikuntzaren Euskal Sareko aktibo digitalak (hauetara bideratuak: fabrikazio aditiboa, robotika malgua, zirbersegurtasuna edo makina adimendunak edo datuetan oinarritutako soluzioak, garrantzitsuenak aipatzearren) enpresen eskura jartzen dituena, bereziki, ETE-en eskura.

e-Administrazioaren arloan, 2020an, Interneterako sarbidea zuten establezimenduen % 94,4k elektronikoki egiten zituzten euskal administrazioekiko izapideak. Zentzu horretan, teknologikoki aurreratuak diren jarduketak garatu dituzte administrazioek. Esaterako, osasun arloan: osasun-karpena, historia kliniko integratua edo errezeta elektronikoa (eRezeta), beste batzuen artean.

Funtsean, Euskadi posizio onean dago teknologia digitalek enpresei, gizarteari eta administrazioari eskaintzen dizkieten abantailak aprobetxatu ahal izateko, eta Eraldaketa Digitalaren arloan Europa mailako erreferentea izaten jarraitzeko.

Dena den, EUSTATek "Informazioaren Gizartearen Inkesta – ENPRESAK" inkestaren inguruan argitaratutako txostenen arabera, teknologia berriak txertatzeko abiadurari dagokionez, alde handia dago enpresa ertain eta handien (txertatzeko abiadura handia) eta mikroenpresa eta autonomoen artean.

Informazioaren Gizartearen Inkesta –Enpresak eragiketa estatistikoak informazio periodikoa 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.

https://www.eustat.eus/estadisticas/tema_471/opt_0/ti_empresas/temas.html#cb

ETE-en digitalizazioaren garrantzia

Enpresen digitalizazioa 60ko urteetan hasi zen, enpresa mailako lehen ordenagailu handiarekin: IBM S/360. Ordutik, asko zabaldu dira Internet, posta elektronikoa, ERP edo CRM kudeaketa-sistemak, hodeia edota gailu mugikor eta adimendunak. Hala, aurrerapen horiek barneratzen joan behar izan dute enpresek, eta enpresa digitalaren kontzeptura gerturatu behar izan dute.

Testuinguru horretan, ETE-ek barneratuta eta onartuta dute teknologia digitalak erabiltzeak haien negozioan duen inpaktua. Dena den, oraindik ere ETE askok ez dute ikuspegi hori beren enpresaren estrategian txertatu. Estatistika-erakunde ofizialen bidez (adibidez, Eustat) modu erregularrean jasotzen diren datuek erakusten dutenez, oraindik ere arrakala handia dago ETE-en eta enpresa handien artean, Industria 4.0-ri lotutako teknologia digital berriak txertatzeari eta erabiltzeari dagokionez. ***Arrakala hori nabarmen handiagoa da mikroETE-en kasuan***. Hortaz, funtsezkoa da kolektibo horri zuzendutako berariazko digitalizazio-politikak egiten jarraitzea.

ETE-en digitalizazioaren onurak eta horretarako oztopoak

Digitalizazioa eta teknologia digitalak zentzuz erabiltzea erabakigarria da enpresen berrikuntza, lehiakortasuna eta hazkundea arrakastatsuak izan daitezen. Izan ere, merkatuan duten posizioa indartzeko aukera emate diete horiek. Digitalizazioari esker, berrikuntza ugari egin daitezke prozesuetan, eta horrek lehiakideengandik bereizteko aukera ematen die ETE-ei. Esaterako, fabrikazio-enpresek eta txikizkako enpresek ekoizpenaren eraginkortasuna hobe dezakete, fabrikazio-prozesuak eta hornidura-katea automatizatuz.

Kudeaketa-soluzioek (adibidez, ERP) haien negozioen barruko antolaketa-prozesuak hobetzeko eta denbora errealean informazioa partekatzeko aukera ematen diete enpresei. Datu horiek jaso eta aztertuta, prozesu komertzialei buruzko informazio garrantzitsua eskuratzen da, eta kostuak murrizteko eta eraginkortasuna handitzeko aukerak topatzea ahalbidetzen du. Azterketa horiek hodeiko soluzioen bidez eginez gero, enpresek aukera dute soluzio teknologikoak eskuratzeko (aplikazioak, azpiegiturak, plataformak), software, hardware eta langileen arloan hasierako inbertsiorik egin beharrik gabe. Hori bereziki interesgarria da enpresa txikienen kasuan. Ekintza horiek guztiak erakundeko kideekin parteka daitezke elkarlanerako tresnen bidez. Tresna horien

funtzioen artean daude pertsonekin komunikatzea, elkarrekin lan egitea eta datuak partekatzea, urruneko lana errazteko; eta balio erantsia duten produktuak eta zerbitzuak sortzea.

Bestetik, enpresan Eraldaketa Digitaleko prozesu bat eman dadin, erakundeko kultura eta antolaketa aldatu behar dira. Horretarako, inplikazio ekonomiko handia behar da. Gainera, enpresako zuzendaritzak parte hartu behar du, eta enpresaren lehiakortasunari mesede egingo dioten soluzio digitalak txertatzearen aldeko apustua egin behar du. Hala ere, prozesu hauek hasten dituzten enpresek hainbat oztopo topatzen dituzte, esaterako: zer soluzio dauden ez ezagutzea, digitalizazioaren arloan aurrera egiteko aukera ematen duten soluzio digitalen berri izateko bitartekoak falta zaizkielako; inbertsioaren kostu altua, askotan gastutzat hartzen baita, eta ez inbertsiotzat; datuen eta informazioaren segurtasunaren gaineko ziurgabetasuna, zeinak mesfidantza sortzen duen hainbat soluzio txertatzeko orduan, esaterako, hodeiko zerbitzuen erabilera; edo enpresaren kultura eta antolaketa aldatu beharra, teknologia digital berria ezarri izanagatik, eta enpresan barneko gaitasun teknikoak, prestakuntza digitala eta profil profesional teknikoak falta direlako, gai horren inguruko erabakiak hartzeko gaitasuna dutenak.

ETE-etan teknologia digitalak txertatzea bultzatzeko neurriak

Teknologiak txertatzera bideratutako neurriek ***ongi segmentatuta egon behar dute***, bereziki, ***mikroenpresen eta autonomoen*** kasuan. Neurri orokorrak edo espektro zabaleko neurriak ez dira eraginkorrak izaten ETE-entzat, beste enpresa mota batzuek ez dituzten zailtasunak topatzen baitituzte. Segmentazio hori egiteko, aintzat hartu behar dira bi alderdi: enpresaren profil teknologikoa (digitalizazio maila eta teknologia digitalak barneratzeko gaitasuna) eta zer fasetan dagoen teknologia zehatz bat txertatzeari dagokionez (negozioarentzat duen potentziala ezagutzea, espezialistak trebatzea, merkatuko soluzioetan oinarrituta ezarpenak egitea edo soluzio berriak pentsatzea).

Eusko Jaurlaritzak aintzat hartu ditu bi alderdi horiek tresnen katalogoa zehazteko orduan. Segmentuen beharrak eta identifikatutako helburuak estaliko dituzte tresna horiek, zuzentzen diren taldeari erantzun zehatza ematen dieten soluzioen bidez. Programa eta tresna publikoak enpresa mota bakoitzari egokitzeak alferrikakoa eman dezake enpresa handienen kasuan. Baina beharrezkoa da mikroETE-en kolektiboaren kasuan; izan ere, gaitasun txikiagoa dute Eraldaketa Digitalerako haien bide-orrian soluziorik aproposenak identifikatzeko, aukeratzeko eta egokitzeko.

Hala, are handiagoa da mikroenpresen eta 10 langile baino gehiagoko enpresen artean adierazle gehienetan dagoen aldea. Ondorioz, beharrezkoa da autonomoen eta mikroenpresen artean IKT horien erabilera bultzatuko luketen jarduerak abian jartzea.

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, IKT Irtenbideen 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.

2022an zehar, maiatzaren 31 arte, honako hauek izan dira aurrez aurreko aholkularitza-zerbitzuaren edo aholkularitza-zerbitzu birtualaren adierazleak:

	Adierazlea	2022rako helburua	Benetakoa, 2022ko maiatzaren 31n
Mikroenpresa Dig. (Orokorra)	Prestakuntza eta/edo aholkularitza jaso duten pertsonak	4.716	3.291
	Emandako ikastaro eta tailer kopurua	610	321

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. Kontratuaren xede diren jarduerak

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 webgune honetako formularioaren 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 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 jarraian. 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 Jaurlaritza 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.

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.