Zehaztapen Teknikoen Plegua, Zugaztel, M.P., S.A.ko herritarrei informazioaren kudeaketa ez-presentzialean laguntza- eta euskarri-zerbitzuak kontratatzeko

2022/11/10

AURKIBIDEA

1 XEDEA 2

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 3

2.1. Enpresa adjudikaziodunak egin beharreko lanak 3
2.2. Baliabideen dimentsionamendua 6
2.3. Prestakuntza eta gaikuntza 7
2.4. Zerbitzuak emateko ekipamendua 9

3 BALDINTZA BEREZIAK 11

3.1. Lanen kontrola 11
3.2. Informazioaren eraldaketa digitalaren jarraipena: kalitate-kontrola, egindako lanaren bermea eta aplikazio-zigorrak 11
3.3. Erreferentziak sortzeko eta datuak sartzeko lanaren jarraipena egitea: kalitate-kontrola, egindako lanaren bermea eta aplikazio-zigorrak 12
3.4. Herritarrei arreta emateko eta informazioa ustiatzeko lanaren jarraipena: kalitate-kontrola, egindako lanaren bermea eta aplikatzeko zigorrak 12
3.5. Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak 13
3.6. Lanen bermea 13
3.7. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak 13
3.8. Jabetza intelektuala 14

1 XEDEA

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

Plegu honen xedea da herritarrei informazioaren kudeaketa ez-presentzialean laguntza- eta euskarri-zerbitzuak kontratatzea. Herritarrentzako arreta eredu omnikanal, batez ere digital eta ez-presentzial batera aldatzen ari den testuinguru honetan, garrantzi berezia du arreta-ereduan aurrez aurrekoa ez den informazioaren sarrerak eta ustiapena koordinatu, bateratu eta indartzeak.

Informazioaren kudeaketa horrek berekin dakar informazioa bere bizi-ziklo osoan laguntzea eta babestea, digitalki foru informazio-sistema bihurtzen denetik, hura ustiatu ahal izateko erreferentzia egiten denetik, grabatzen eta egokitzen denetik, eta, azkenik, herritarren eskakizunei erantzuteko ereduaren zati gisa erabiltzen da.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1. Enpresa adjudikaziodunak egin beharreko lanak

Baliabide-beharren zenbatespena egiteko, aurreikusitako urteko lan-kargaren banaketa erantsitako koadroan adierazitakoa da.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Dedicación (%)	5,00%	7,00%	6,00%	15,00%	18,00%	15,00%	11,00%	5,00%	3,00%	4,00%	6,00%	5,00%

Nolanahi ere, Zugaztelek plegu honen babesean informazio-kudeaketa osatzen duten prestazioetarako behar duen eskari zehatza zehaztuko du, zerbitzuaren arduradunek Zugaztelen enpresa adjudikaziodunari egindako idazki baten bidez.

Kontsiderazio orokorrak:

Premiazko lanak:

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

Informazioaren lekualdaketa fisikoa:

Prestazioaren tipologiaren arabera, Zugaztelek zehaztuko du zer baldintza bete behar diren informazioa helarazteko. Oro har:

- Informazioa Gangurengo Administrazio Artxibo Orokorrak homologatutako artxiboetan eta Zugaztelek emandako kaioletan helaraziko da.
- Informazioa Zugaztelen kontura eta kargura garraiatuko da.
- Kontratatutako enpresaren erantzukizuna izango da dokumentazioa/informazioa entregatu dela egiaztatzea, lana amaitzea eta entregatzea.

Informazioa zaintzea:

Enpresa adjudikaziodunak informazio guztia behar bezala kontserbatzen eta osatzen dela ziurtatu beharko du, edozein egoera edo gertakaritan, ematen den unetik Zugaztelek adierazitako lekura itzultzen den arte.

Eskatutako informazioaren kontserbazio- eta osotasun-neurriek, gutxienez, honako bete behar dituzte:

- Segurtasun-perimetroak erabiltzea, informazioa tratatzeko baliabideak eta informazioa duten eremuak babesteko.
- Eremu seguruek sarrera-kontrol egokien bidez babestuta egon behar dute, baimendutako langileei bakarrik sartzen uzten zaiela ziurtatzeko.
- Babes fisikoa dago suak, uholdeak eta abarrek eragindako kalterako.
- Arlo seguruetan lan egiteko jarraibideak daude.

Hauek dira informazioaren kudeaketa osatzen duten prestazioak emateko eskatzen diren gutxieneko funtzioak:

2.1.1. Informazio digitalizatua txertatzea informazioaren eremuan

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

- Egin beharreko lanaren ezaugarriak, bolumena eta aurreikusitako entrega-epeak.
- Lana egiteko jarraibide zehatzak. Hala badagokio, dokumentazioa eta jarraibide teknikoak manipulatzeko baldintzak (gutxieneko ebazpen galdagarriak), eskatutako irteera-formatu digitalak eta ekipoen ezaugarri bereziak (beharrezkoa izanez gero) adieraziko ditu.
- Informazioa emateko eta itzultzeko prozedura, formatu digitalera aldatu ondoren. Enpresa adjudikazioduna arduratuko da harrera egiaztatzeaz eta kontrolatzeaz, Zugaztelek egindako dokumentazio-entregen adostasunarekin.
- Enpresa adjudikazioduna arduratuko da informazioa kontrolatzeaz eta zaintzeaz.
- Informazio digitalizatuaren eta informazio-sisteman formatu digitalean txertatutakoaren kalitatea egiaztatzea eta kontrolatzea, antzemandako akatsak zuzentzeko.

Informazioa digitalki eraldatzeko eskaera zehatzak horretarako prestatutako tresna espezifiko baten bidez egin ahal izango dira, edo, bestela, Zugazteleko zerbitzuko arduradunen idazki baten bidez, lanak hasi baino nahikoa lehenago. Idazki horretan, honako hau adieraziko da:

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

2.1.2. Erreferentziak sortzea eta informazioaren eremuko datu-ereduan informazioa sartzea

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

- Egin beharreko lanaren ezaugarriak, bolumena eta aurreikusitako entrega-epeak.
- Lana egiteko jarraibide zehatzak. Jarraibide horietan, hala badagokio, informazio-erakundeen erreferentziak sortzeko eta informazioa datu-ereduan sartzeko baldintzak adieraziko dira.

- Dokumentazioa emateko eta itzultzeko prozedura, erreferentziak sortu eta datuak informazio-plataforman sartu ondoren. Enpresa adjudikazioduna arduratuko da harrera egiaztatzeaz eta kontrolatzeaz, Zugaztelek egindako dokumentazio-entregen adostasunarekin.
- Enpresa adjudikazioduna arduratuko da dokumentazioa kontrolatzeaz eta zaintzeaz.
- Sortutako erreferentzien eta Bizkaiko Foru Aldundiko informazio-sisteman sartutako datuen kalitatea egiaztatu eta kontrolatzea, antzemandako akatsak zuzentzeko.

Informazio-erakunde jakin batzuen erreferentziak sortzeko eta/edo lehentasunezko datu-multzoak sartzeko eskaera zehatzak horretarako prestatutako tresna espezifiko baten bidez egin ahal izango dira, edo, bestela, zerbitzuaren arduradunek Zugaztelen egindako idazki baten bidez, lanak hasi aurretik behar besteko aurrerapenarekin. Idazki horretan, honako hau adieraziko da:

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

2.1.3. Herritarren eskakizunei lotutako informazio-ustiapena, arreta ez-presentzialaren ereduaren zati gisa

Zugaztelek behar duen arreta ez-presentzialeko ereduari lotutako informazio-ustiapeneko zerbitzuak euskaraz zein gaztelaniaz artatu beharko dira. Prestazio hori emateko, beharrezkoa izango da ustiapeneko eta informazio-arretako foru-aplikazio korporatiboak erabiltzea. Aplikazio horietan, besteak beste, honako hauek sartu ahal izango dira: Host informazio-ingurunea, herritarrei arreta ez-presentziala emateko tresnak, contact center funtzionalitateekin, mailing-a, bideo-deia, ahots-grabazioa, herritarrei urruneko laguntza emateko lankidetza-tresnak, ezagutza korporatiboen kudeatzaileak, eskaeren kudeaketa kualitatiborako tresnak eta Zugaztelek prestazio hori gauzatzeko beharrezkotzat jotzen duen beste edozein aplikazio.

Zerbitzua emateko eskaerak idazki baten bidez egingo dira, lanak hasi baino nahikoa lehenago. Idazki horretan, zerbitzua emateko puntu garrantzitsuak zehaztuko dira, eskatutako kalitate-bermeekin.

Zugaztelek, arreta ez-presentzialaren ereduarekin lerrokatuta, informazio-ustiapeneko zerbitzuak eskatu ahal izango ditu herritarrei arreta emateko, kanal hauen bidez: telefonikoa, webgunea, posta elektronikoa, etab. (Zugaztelek ezartzen duenaren arabera). Zerbitzu hori tributuzkoa 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:

- Informazioaren ezaugarriak, eskatutako informazio-perimetroa, zerbitzuaren tipologia, prozedura, protokoloak eta informazio-erregistroak, bai eta aplikazioetarako sarbideak ere, hala badagokio, herritarrek egindako informazio-eskaerak ebazteko xedez informazioa ustiatzea ahalbidetuko dutenak.
- Aurreikusitako sarrera-kontsulten bolumena, eskatutako zerbitzu-maila eta zerbitzuaren egutegia eta ordutegia.

2.2. Baliabideen dimentsionamendua

Hiru prestazioetarako, honako hau izango litzateke gutxieneko premien zenbatespena:

- Erreferentziak sortzea, datu-ereduan informazioa sartzea eta informazio digitalizatua txertatzea informazioaren eremuan:

  Kalkuluen arabera, urtero, gutxienez, 100.000 informazio-erakunderen informazioa gehitu beharko da datu-ereduan, eta 2.000.000 irudi inguruko informazio digitalizatua gehitu. Horretarako, gutxienez 18.000 orduko dedikazioa beharko da.

- Zergei buruzko informazio-ustiapena (PFEZ eta Ondarea), herritarren eskakizunei lotua, arreta presentzialaren ereduaren zati gisa.

  Kalkuluen arabera, urtero 300.000 zerga-eskabideri erantzun beharko zaie gutxienez (PFEZ eta Ondarea ez). Horretarako, gutxienez 30.000 orduko dedikazioa beharko da.

- Zerga-arloko informazio-ustiapena (PFEZ eta Ondarea), herritarren eskakizunei lotua, arreta ez-presentzialaren ereduaren zati gisa

  Kalkuluen arabera, PFEZaren kanpainan (martxoa-ekaina) 300.000 zerga-eskaerari erantzun beharko zaie gutxienez (PFEZ eta Ondarea). Horretarako, urtean 90.000 eta 120.000 ordu arteko dedikazioa beharko da.

- Zegaz kanpoko informazio-ustiapena, herritarren eskakizunei lotua, arreta ez-presentzialaren ereduaren zati gisa:

  Urtero zegaz kanpoko 30.000 eskaerari erantzuteko gutxieneko beharra dagoela uste da. Horretarako, gutxienez 2.075 orduko dedikazioa beharko da.

Adierazi behar da, egungo testuinguruan, aurreikuspen horiek aldaketak izan ditzaketela, eta, beraz, adjudikaziodunak behar diren baliabideak jarri beharko ditu, Zugaztelen beharretara egokitzeko behar besteko malgutasunez. Beharrak handitzen direnean, Zugaztelek idatziz jakinaraziko ditu adjudikaziodunak bete beharko dituen baliabideen beharrak, 48 ordura arteko aurrerapenarekin.

2.3. Prestakuntza eta gaikuntza

Zerbitzua emateko, adjudikaziodunak gutxienez 5 baliabide izan beharko ditu, honako eremu hauetan esperientzia dutenak:

<u>Informazioaren eraldaketa digitala:</u>

- Zerga arlokoak:
  - Zuzeneko zergei buruzkoa, hala nola:
    - Pertsona Fisikoen eta Ondarearen gaineko Zerga, Sozietateen gaineko Zerga eta Atxikipenak, Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zerga, Ondasun Higiezinen gaineko Zerga.
  - Zeharkako zergei buruzkoa, hala nola:
    - Balio Erantsiaren gaineko Zerga, Eskualdaketen gaineko Zerga, Joko-jardueren gaineko Zerga.
  - Informazio-ereduak.

- Zergaz kanpoko arlokoak:
  - BFAko Gizarte Ekintza Sailaren laguntza-programen edo prestazioen eskabideak.
  - Adinekoen Desgaitasuna Baloratzeko, Berrikusteko eta Bideratzeko eskabideak.
  - Mendekotasuna baloratzeko eskabideak eta banakako arreta-plana.
  - Egoitzetan egoteko eskabideak.

<u>Foru-, autonomia- edo estatu-eremuko administrazio publikoen informazio-datuen ereduetan datuak sartzea</u>

- Zerga arlokoak:
  - Zuzeneko zergei buruzkoa, hala nola:
    - Pertsona Fisikoen eta Ondarearen gaineko Zerga, Sozietateen gaineko Zerga eta Atxikipenak, Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zerga, Ondasun Higiezinen gaineko Zerga.
  - Zeharkako zergei buruzkoa, hala nola:
    - Balio Erantsiaren gaineko Zerga, Eskualdaketen gaineko Zerga, Joko-jardueren gaineko Zerga.
  - Informazio-ereduak.

- Zergaz kanpoko arlokoak:
  - BFAko Gizarte Ekintza Sailaren laguntza-programen edo prestazioen eskabideak.
  - Adinekoen Desgaitasuna Baloratzeko, Berrikusteko eta Bideratzeko eskabideak.
  - Mendekotasuna baloratzeko eskabideak eta banakako arreta-plana.
  - Egoitzetan egoteko eskabideak.

Informazio-ustiapena Bizkaiko Foru Aldundiko arreta ez-presentzialaren ereduaren zati gisa

- Ogasunaren bulego birtuala eta Egoitza elektronikoa:
  - Ogasunaren bulego birtualerako sarbidea eta sarbide-erroreak.
  - Aurkezpen telematikoa egitera behartuta daudenak eta baimendutako aurkezleak.
  - Bulego birtualeko edo egoitzako eragiketak: jakinarazpen telematikoen kontsulta, ereduen aurkezpena, aurkezpen masiboak, etab.

- Zerga arlokoak:
  - Sailean egin beharreko izapideei buruzko informazioa
    - Zergadunentzako ordainketak.
    - Ziurtagiriak eta ordainketa-gutunak ematea, errekurtsoak jartzea edo FAEAri kontsultak egitea.
    - Aurretiazko administrazio-loturaren prozedurak.
    - Konpentsazio-eskabideak.
    - Matrikulatzeko kudeatzaileak.

- Zergaz kanpoko arlokoak:
  - Gizarte Ekintza Sailak emandako programa eta zerbitzuei buruzko informazioa.
  - Mendekotasuna Eskatzeko modua eta baloratzeko prozedura, bai eta horren ondoriozko prestazioak ere.
  - Desgaitasunaren balorazioa eta orientazioa eskatzeko modua eta prozedura, bai eta horren ondoriozko prestazioak ere.
  - Egoitzetan sartzeko eskabideak egiteko eta horiek kudeatzeko moduak.

Aipatutako baliabide balioaniztunez gain (ZERGA ARLOA + ZERGAZ KANPOKO ARLOA), adjudikaziodunak deskribatutako eremu bakoitzean esperientzia duten beharrezko baliabide osagarriak izan beharko ditu, Zugaztelek prestazioetan eskatzen dituen zerbitzu-beharrak betetzeko. Azken baliabide horiek balio anitzeko profilarekin gaitzeko moduan egon beharko dute.

Hurrengo beharrari lotutako erreferentzia gisa balio badu ere, adjudikaziodunak gutxienez 10 baliabide izan beharko ditu.

- Zerga arlokoak:
  - De impuestos directos como pueden ser:
  - Zuzeneko zergei buruzkoa, hala nola:
    - Pertsona Fisikoen eta Ondarearen gaineko Zerga, Sozietateen gaineko Zerga eta Atxikipenak, Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zerga, Ondasun Higiezinen gaineko Zerga.
  - Zeharkako zergei buruzkoa, hala nola:

- Balio Erantsiaren gaineko Zerga, Eskualdaketen gaineko Zerga, Joko-jardueren gaineko Zerga.

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

Errentaren Kanpainaren kasu zehatzean, apirilean, maiatzean eta ekainean egin ohi da, baina kanpainaren hasierak, amaierak eta intentsitateak aldaketak izan ditzake egungo testuinguruan. Beraz, adjudikaziodunak behar diren baliabideak jarri beharko ditu, Zugaztelen beharretara egokitzeko behar besteko malgutasunez. Kanpainaren iraupena edo intentsitatea aldatuz gero, Zugaztelek idatziz jakinaraziko ditu adjudikaziodunak bete beharko dituen baliabideen beharrak, 48 ordura arteko aurrerapenarekin. Kanpaina honi begira, Zugaztelek ustiapen- eta informazio-zerbitzuak beharko ditu. Zerbitzu horiek zerga arlokoak izan daitezke, eta zergaz kanpoko arlokoak. Zergaz kanpoko arloko informazio-ustiategien berariazko kasua bat etorriko da zerga-araudiari buruzko ezagutza espezifikoak eskatzen ez dituzten eskabideak kudeatzeko euskarriarekin, prozedurazkoak ez badira.

Zerga arlokoak

Zugaztelek zehaztuko du zer zerbitzu har daitezkeen zerga arlokotzat beren ezaugarri eta betekizunengatik, eta horietako bat da herritarrei informazioa ematea zerga-informazioa ustiatzen duen errenta-kanpainan zehar. Oro har, zerbitzu horien zereginak honako hauek dira:

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

Zergaz kanpoko arlokoak

Zergaz kanpoko informazio-ustiapenak, oro har:

Zergaz kanpoko foru-araudiko interpretazio-kontsultekin edo Bizkaiko foru-informazioko sistemari lotutako prozedura- eta informazio-kontsultekin zerikusia duten galderei erantzutea.

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

2.4. Zerbitzuak emateko ekipamendua

Datuak sartzeko eta informazio-sistema ustiatzeko, enpresa adjudikaziodunak etengabe eduki beharko du honakoa:

- Gutxienez 15 PC eta 60 eramangarri. Eramangarrien kasuan, gutxienez 16GB RAM eduki beharko dituzte.
- Gutxienez 10 PDF irakurgailu optiko.

Dokumentazioa digitalki eraldatzeko, enpresa adjudikaziodunak dokumentazioa digitalizatzeko bi ekipo izan beharko ditu gutxienez, Zugaztelek bere dokumentazioa digitalizatzeko erabiltzen duen softwarea instalatu ahal izateko. Hauek dira haren eskakizun teknikoak:

- Minutuko 150 orrialde eraldatzeko gutxieneko gaitasuna.

Horrez gain, zenit-erako eta argi hotzeko ekipo bat eduki beharko da gutxienez, ahal den neurrian dokumentuarekiko kontaktua saihestuz eta A1 arteko formatuak harrapatzeko ahalmena duen transformazio digitala ahalbidetuz.

Aurrekoarekin lotuta, planoak digitalizatzeko 1.118 mm-ko zabalera arteko eskanerra eduki beharko da.

Switch-a ezaugarri aurreratuak dituzten telefonoak eta ordenagailuak konektatzeko, QoS konfigurazioa, IP telefonoak PoE bidez elikatzea ahalbidetzen dutenak, routing-ahalmenarekin eta gutxienez 1 G-ko uplink modulu batekin. Switch-ak BFAk ekipamendu tekniko mota horretarako eskatzen dituen ezaugarri teknikoak izan behar ditu.

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

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

BFAren sistema eragile korporatiboaren irudia Zugaztelek emango du, eta haren instalazioa, berriz, adjudikaziodunak egingo du, eta horretarako behar diren baliabide teknikoak izango ditu. Prestazioetarako informazio-kudeaketan behar diren aplikazio espezifikoen kasuan, Zugaztelek kontratatutako teknikariek instalatuko dute. Ekipamenduak antibirusa izan beharko du zerbitzuaren indarraldi osoan.

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

Arrazoi logistikoak eta eraginkortasun teknologikoa direla-eta, esleitutako lanak Bilboko udalerrian edo Bilboko udalerriaren mugakide diren udalerrietan egin beharko dira, Zugaztelera azkar sartu ahal izateko eta zuntz optikoko konexioa izateko. Inguruabar hori Erantzukizunpeko Adierazpen baten bidez egiaztatu beharko da, A gutun-azaleko dokumentazioarekin (Klausula Partikularren Pleguko 8.5.1 atala). Lanen bat bezeroaren egoitzan bertan egin daitekeela adierazi behar bada..

Jarduera bezeroaren beraren egoitzatik kanpo ematen bada, kontuan hartuta dokumentu honen irismenari dagokion informazio-kudeaketa osatzen duten hiru prestazioak hertsiki lotuta daudela, koordinazioan efizientzia eta hobekuntza dela-eta eta jarduerari lotutako egitura-kostuak murrizteko, beharrezkoa da hiru prestazioak kokapen geografiko berean ematea. Errekerimendu hori honako arrazoi hauek babesten dute:

- Balio anitzeko baliabideak aldi berean aprobetxatzea; horretarako, beharrezkoa izango da bideratutako baliabideek laguntza- eta euskarri-lanak egin ahal izatea hiru prestazioetan, modu paraleloan edo prestazioen artean baliabideak kulunkatuz.

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

3 BALDINTZA BEREZIAK

3.1. Lanen kontrola

Informazioaren kudeaketa osatzen duten prestazioen arteko koordinazioa hobetzeko, Zugaztelek solaskide bat izendatuko du, eta solaskide horrek gainbegiratuko du egindako lana, eta haren azken emaitza onartuko du. Horretarako, beharrezkotzat jotzen dituen jarraibide guztiak emango dizkio enpresa adjudikaziodunari.

Informazioaren kudeaketa osatzen duten prestazioen arteko koordinazioa hobetzeko helburuarekin, enpresa adjudikaziodunak solaskide bat izendatuko du, epeak betetzen direla eta horien kalitatea kontrolatzeko eta jarraipena egiteko lanak koordinatzeaz arduratuko dena, eta solaskide gisa jardungo du Zugaztelekin, bai lan-jarraibideen funtzionamenduari buruzko azalpen teknikoak jasotzeko, bai jarraipen-txostenak idazteko eta Zugaztelek eskatzen dizkion bileretara joateko.

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

Gauzak horrela, jasota geratzen da Zugaztelek, ondorio guztietarako, ez duela inolako lan-harremanik izango erakunde adjudikazioduneko langileekin.

Informazioaren kudeaketaren jarraipenak honako behar hauek ditu informazio-kudeaketa osatzen duten prestazio bakoitzerako, baldin eta horiek ez betetzeak ondoren zehazten diren zigorrak ekarriko balitu:

3.2. Informazioaren eraldaketa digitalaren jarraipena: kalitate-kontrola, egindako lanaren bermea eta aplikazio-zigorrak

Informazioa informazio-sistemetara behar bezala kargatzeko eraldaketa digitaleko lanaren jarraipena Zugazteleko langileek egingo dute.

i. Lanaren kalitatea kontrolatzeko adierazleak honako hauek izango dira:
   a. Zugaztelen egindako lana gainbegiratzean antzemandako gorabeherak.
   b. Lana egiten den antolakuntza-unitateak eskatutako dokumentuak eta/edo kutxak berdigitalizatzea.

ii. Antzemandako gorabeherak berehala konpondu beharko dira, eta Zugaztelek lanak jaso eta urtebeteko epean egindako lanen bermea ezartzen da.

iii. Detektatutako gorabeheren guztizko adierazleak digitalizatutako dokumentuen % 1 gainditzen badu, prezioaren % 5eko zigorra ezarriko da.

iv. Transformazio digitaleko prozesuan dokumentuak edo espedienteak galduz gero, enkarguaren prezioaren % 15 zigortuko da. Galdutako dokumentu edo

espedienteen kopurua agindutako lanaren % 0,5 baino handiagoa bada, kontratua suntsiarazi ahal izango da.

3.3. Erreferentziak sortzeko eta datuak sartzeko lanaren jarraipena egitea: kalitate-kontrola, egindako lanaren bermea eta aplikazio-zigorrak

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

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

ii. Antzemandako gorabeherak berehala konpondu beharko dira, eta Zugaztelek lanak jaso eta urtebeteko epean egindako lanen bermea ezartzen da.

iii. Antzemandako gorabeheren guztizko adierazleak aipatutako agirien eta/edo Bizkaiko foru-informazioko sisteman sartutako datuen % 1 gainditzen badu, eragindako eskaeraren prezioaren % 5eko zigorra ezarriko da.

iv. Datuak erreferentziatzeko eta/edo sartzeko prozesuan dokumentuak edo espedienteak galduz gero, enkarguaren prezioaren % 5eko zigorra ezarriko da. Galdutako dokumentu edo espedienteen kopurua agindutako lanaren % 0,5 baino handiagoa bada, kontratua suntsiarazi ahal izango da.

3.4. Herritarrei arreta emateko eta informazioa ustiatzeko lanaren jarraipena: kalitate-kontrola, egindako lanaren bermea 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 behera egotea.
   b. Hilabetean jasotako erreklamazioak 5 baino gehiago ez izatea.

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), asteko aldi batean, ezin da izan jasotako kontsulten arretaren % 82 baino txikiagoa; bestela, hileko fakturaren prezioaren % 1eko penalizazioa ezartzen da zerbitzu-mailan

puntu bateko murrizketa bakoitzeko, onar daitekeen gutxieneko % 82tik aurrera.

3.5. Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak

Hilero, enpresa adjudikaziodunak txosten bat aurkeztu beharko du, ebaluazio kuantitatiboa egiteko eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko informazioaren kudeaketa osatzen duten prestazioei buruzko estatistikak eta informazio nahikoa jasotzen dituena.

3.6. Lanen bermea

Adjudikaziodunak gutxienez urtebetez bermatu beharko ditu (entrega formalizatzen denetik aurrera) kontratazio honen ondoriozko produktuak, eta epe horretan enpresa adjudikaziodunari egotz dakizkiokeen antzemandako akatsak konpontzeko beharrezkoak diren aldaketak egitera behartuko da.

3.7. Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak

Zugaztelek kontratu honetan zehaztutako zerbitzuak gauzatu ahal izateko behar den informazioa eta dokumentazioa emango du, eta enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du informazio hori oinarri teknikoen agiri honetan jasotako helburuetarako bakarrik erabiltzeko, bai eta informazio hori ez ateratzeko, lagatzeko, argitaratzeko edo saltzeko ere, osorik edo zati batean, ez euskarri informatikoan, ez paperean. Emandako informazioaren euskarriak itzuli beharko dira, eta ekipo informatikoetatik deskargatu (halakorik balego), lana bukatutzat eman ondoren.

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.

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

3.8. Jabetza intelektuala

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 lizitatzaileak Zugazteli helaraziko

dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-baliabide guztiak ere

- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza esklusibokoa 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 esklusiboki 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 - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
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*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*