Zehaztapen Teknikoen Plegua, herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzeko

2021eko azaroaren 22an

AURKIBIDEA

1. XEDEA 1

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 2

2.1 Kontsulten edukia eta tipologia 2

2.2 Herritarrentzako arreta-prozedura 5

2.3 Jasotako kontsulta kopurua eta tipologia 6

2.4 Giza baliabideak 6

2.5 Arreta emateko egutegia eta ordutegia 7

2.6 Baliabide teknikoak 8

2.7 Zerbitzuaren kalitatearen adierazleak 9

2.8 Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak 9

3. BALDINTZA BEREZIAK 10

3.1 Lanen kontrola 10

3.2 Lan bermeak 10

3.3 Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak 10

3.4 Jabetza intelektuala 11

3.5 Berdintasuna 11

4. I. ERANSKINA: EGUNGO LANGILEAK 12

1. XEDEA

Zugaztel Bizkaiko Foru Aldundiaren sozietatea da, Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak Sailari atxikia. Haren helburu soziala honakoa da: herritarrei arreta ez-presentziala ematea ezarritako hainbat kanalen bidez (telefonoa, weba, txata, sare sozialak, etab.), datuak grabatzeko zerbitzuak eta agiriak digitalizatzeko jarduerak egitea. Hori guztia Bizkaiko Foru Aldundiaren alde, Foru Erakunde Publikoen alde eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Foru Enpresa Publikoen alde egiten du, baita, hala badagokio, Bizkaiko udalen alde eta gainerako entitate publikoen alde ere.

Plegu honen xedea da Bizkaiko Foru Aldundiari atxikitako sailetarako edo foru-erakundeetarako herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea, egokitzat jotzen direnak, eta espedientearen irismenean jasotako zerbitzuen betekizun teknikoak deskribatzea eta finkatzea, bai eta eskatutako lanen kontratazioa arautzen duten exekuzio-baldintzak ere. Espediente hau adjudikazioa eskuratu nahi duen enpresa orok egiaztatu beharko ditu baldintza horiek.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Gaur egun, zerbitzu hauek hartzen dira herritarren arreta espezializatu gabeko zerbitzu gisa:

- Bizkaibusen Herritarrentzako Arreta Zerbitzua: BFAren Bizkaibus zerbitzuak bidaiarien garraio publiko, erregular iraunkor eta erabilera orokorreko zerbitzua hartzen du, Bizkaiko Lurralde Historikoan lan eginez, eta hiriarteko zerbitzu osoa egiten du urteko egun guztietan
- Nezakaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua: BFAren nekazaritzako arreta-zerbitzuak abeltzaintzari, mendiei, ehizari eta arrantzari buruzko informazio-eskakizunak betetzen ditu, eta Bizkaiko Lurralde Historikoan jarduten du.

Arreta-zerbitzuen/kontsulten edukia dokumentu honetan deskribatuta badago ere, Zugaztelek aukera izango du Bizkaiko Foru Aldundiari atxikitako beste sail edo erakunde batzuen kontsulta-tipologia berriak edo eduki ez-espezializatu berriak sartzeko. Ahalmen hori kontratu hau gauzatzen den edozein unetan baliatu ahal izango da. Adjudikaziodunak metodologia arin bat ezarri beharko du, egungo zerbitzuen informazio-irismena zabaltzeko edo arreta ez-espezializatuko zerbitzu berriak prest jartzeko.

BFAren zerbitzu honek beharrezko bitartekoak izatea eskatzen du, herritarrek BFAk eskura jartzen dituen arreta-kanalen bidez eskatzen dituzten informazio-kontsultei erantzuteko eta horiek ebazteko.

Herritarrek hautatutako edozein kanalen bidezko kontsultei euskaraz zein gaztelaniaz erantzun beharko zaie, ezarritako arreta-protokoloen arabera. Gaur egun, kontsulta ez-espezializatuei telefono-kanalaren, sare sozialen (Twitter eta Facebook) eta webgunearen bidez erantzuten zaie.

2.1 Kontsulten edukia eta tipologia

Herritarrek eskura dagoen edozein komunikazio-kanalen bidez (telefonoa, weba, sare sozialak, txata, etab.) eskatzen dituzten informazio-kontsulten tipologia honela sailkatzen da:

Bizkaibusen Herritarrentzako Arreta Zerbitzua:

a) Informazio orokorra eskatzea:

Bizkaibus Zerbitzuaren lineei buruzko informazioa:

Hauek dira Bizkaibus Zerbitzuko bezeroen informazio-eskaera ohikoenak:

i. Linea jakin baten ordutegiak eta maiztasuna, bezeroak ezagutzen duena.

ii. Zer egin behar den helmuga jakin batera joateko: helmuga udalerri bat, interesgune bat izan daiteke.

iii. Gorabeherak, arazoak lineen ohiko funtzionamenduan.

Bizkaibus Zerbitzuaren tarifei buruzko informazioa*:*

Hauek dira Bizkaibus Zerbitzuko bezeroen informazio-eskaera ohikoenak:

i. Ezaugarriak, motak, erosteko moduak, altak, bajak, berritzea, erabilgarritasuna eta Bizkaibus zerbitzuan erabilitako bidaia-tituluekin lotutako edozein gorabehera

ii. Bizkaibus zerbitzua erabiltzeagatik ordaindu beharreko tarifak.

Garraio-tituluak saltzeko lekuei eta horien erabilerari buruzko informazioa:

Hauek dira eskaera ohikoenak:

i. Garraio-tituluak non erosi.

ii. Zein garraiotan erabili tituluak.

iii. Nola jardun garraio-titulu akastun batekin edo baliozkotasun-epetik kanpo dagoen batekin

iv. Garraio-titulu askatunengatiko erreklamazioak.

b) Izapideei eta prozedurei buruzko informazioa:

Eskaerak egiteko*:*

Hauek dira eskaera ohikoenak:

i. Beste autobus-geltoki bat, beste linea bat eta abar eskatzeko prozedura

ii. Linearen bateko ordutegia aldatzeko prozedura.

iii. Zerbitzuari buruzko informazioa eskatzeko prozedura.

iv. Kexa/erreklamazioa egiteko prozedura.

Galdutako objektuen tratamendua

Objektuak autobusetan eramatea

Txartel kolektiboak eskatzea

c) Zerbitzuko bezeroen iradokizun, kexa eta erreklamazioei erantzutea:

Bidaiariek Bizkaibus Zerbitzuko Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren Bulegoari egin diezazkiokete kexak/erreklamazioak, telefono-deien, posta elektronikoaren, faxaren eta abarren bidez, eta ezarritako prozeduren arabera erantzungo zaie iradokizunei, kexei eta erreklamazioei.

d) Zerbitzuaren prozedura-eskuliburuak eguneratzen laguntzea

e) Beste zeregin batzuk

Web-orria, intraneta eta Bizkaibuseko sare sozialen kontuak behar bezala eguneratu behar dira. Horretarako, adjudikaziodunak horretarako beharrezkotzat jotzen dituen lan guztiak egin beharko ditu, hala komunikaziokoak, nola datuak prestatu eta grabatzekoak.

Gainera, herritarrentzako arreta-zerbitzuaren barruan, sare sozialen kanalari dagokionez, bai Facebooken bai Twitterren, adjudikaziodunak hilero plangintza bat egin beharko du, sormena duten 20 argitalpenekin (jpeg, gif), gutxienez, sare sozial bakoitzerako edo egokitzat jotzen den beste edozein sare sozialeko kontutarako. Argitalpen horiek Bizkaibus garraio-zerbitzuaren berezitasunei buruzkoak izan beharko dute, bai eta Bizkaiko Lurralde Historikoko kultura-, kirol- eta aisialdi-ekitaldietara Bizkaibusen garraioa sustatzeko argitalpenei buruzkoak ere. Adjudikaziodunak sare sozialen kontuak elikatu beharko ditu proposatutako argitalpen horiekin.

<u>Nekazaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua:</u>

a) Abeltzaintzari buruzko eskaerak:

Hauek dira herritarren informazio-eskaera ohikoenak:

i. Abereen gorpuak ustiategian jasotzeko abisuak.
ii. Abere abandonatu edo gaizki tratatuei buruzko deiak egiteko abisuak
iii. Abereak identifikatzeko informazio-eskaerak
iv. Abereak lurra/errepideak inbaditzeari buruzko jakinarazpenak kudeatzea

b) Mendiei buruzko eskaerak:

Hauek dira herritarren informazio-eskaera ohikoenak:

i. BFAko teknikarien abisuak, landa-eremuan erretzeko baimena ematen dutenak
ii. Herritarrek informazioa eskatzea erretzea baimenduta dagoen jakiteko
iii. Agintari eskudunaren informazio-eskaerak, Bizkaiko Lurralde Historikoan dauden erretzeei buruzko informazioa eskuratzeko
iv. Mendi inguruan eroritako zuhaitzen abisuak
v. Isurketa solidoen gorabeherengatiko abisuak

c) Ehizari eta arrantzari buruzko eskaerak:

Hauek dira herritarren informazio-eskaera ohikoenak:

i. Basa-faunak nekazaritzan, abeltzaintzan eta baso-ustiapenetan egindako kalteengatiko abisuak.
ii. Basafaunako aleak kentzeko abisuak
iii. Ehiza-koadrilen abisuak jasotzea
iv. Ehiza-gertakarien abisuak
v. Ur kontinentaletan kontrolik gabe egindako isurketen gorabeherengatiko abisuak
vi. Ziprinidoak arrantzatzeko eta oilagorrak ehizatzeko baimenen eskaerak biltzea
vii. Ehiza-denboraldiari buruzko bestelako kontsultak

d) Zerbitzuaren prozedura-eskuliburuak eguneratzen laguntzea

e) Beste zeregin batzuk

Herritarrentzako arretaren kudeaketa guztia BFAn horretarako definitutako prozeduren arabera erregistratu beharko da. Horretarako, adjudikaziodunak beharrezkotzat jotzen dituen lan guztiak egin beharko ditu, hala komunikaziokoak, nola datuak prestatu eta grabatzekoak.

Arreta-zerbitzuen/kontsulten edukia dokumentu honetan deskribatuta badago ere, Zugaztelek aukera izango du Bizkaiko Foru Aldundiari atxikitako beste sail edo erakunde batzuen kontsulta-tipologia berriak edo eduki ez-espezializatu berriak sartzeko. Klausula hori kontratu hau gauzatzen den edozein unetan gauzatu ahal izango da. Adjudikaziodunak metodologia arin bat ezarri beharko du, egungo zerbitzuen informazio-irismena zabaltzeko edo arreta ez-espezializatuko zerbitzu berriak prest jartzeko.

2.2 Herritarrentzako arreta-prozedura

Jasotako kontsultei Zugaztelek emango dituen eta nahitaez bete beharrekoak izango diren prozedura hauen arabera erantzungo zaie:

a) Herritarrei arreta emateko protokoloa eta BFAko teknikariek aldez aurretik baliozkotu dituzten arretarako eskuliburu teknikoak (Garraio Zerbitzua, Nekazaritza Zerbitzuak edo BFAko beste edozein zerbitzu, herritarren arretarako zerbitzu ez-espezializatua kudeatu nahi bada).

b) Kontsulta bat itxitzat joko da lan-prozedurak hala ezartzen duenean eta Zugaztelek horretarako jarritako datu-baseetan edo aplikazioetan erregistratu denean.

c) Zugaztelek zerbitzuaren kalitatea hobetzeko kontsultak grabatzeko beharra zehaztuko du.

d) Zugaztelek zehaztuko ditu erantzundako kontsulten kalitatea ebaluatzeko egin ahal izango diren zerbitzuaren kalitateari buruzko inkestak.

e) Sare sozialei arreta emateko, adjudikaziodunak zerbitzuaren ardatzak proposatu beharko ditu: SMO, SMCC eta Online Reputation Manager, bai eta garatutako analisi- eta reporting-proposamen bat ere.

2.3 Jasotako kontsulta kopurua eta tipologia

a) Informazio-eskaeren zenbatespena

Bizkaibuseko arreta-zerbitzuan urte oso batean eta zerbitzuan jarritako edozein kanalen bidez jasotako kontsulten zenbatespena honako hau da:

- Urteko kontsulta kopurua, gutxi gorabehera: 120.000, eta erregistratutako kontsulta bakoitzeko batez besteko denbora 200 segundokoa da.
- Hileko banaketa, gutxi gorabehera:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
7%	6%	7%	9%	7%	9%	9%	10%	11%	9%	7%	9%

- Ordutegiaren banaketa, gutxi gorabehera:

08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00
5%	7%	12%	11%	10%	9%	5%	6%	9%	9%	9%	8%

- Asteko egun bakoitzeko banaketa, gutxi gorabehera:

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo
16%	15%	16%	16%	16%	12%	9%

Hau da Nekazaritzako Arreta Zerbitzuan urte oso batean arreta-kanalen bidez jasotako kontsulten aurreikuspena:

- Urteko kontsulta kopurua, gutxi gorabehera: 30.000, eta erregistratutako kontsulta bakoitzeko batez besteko denbora 200 segundokoa da.
- Hileko banaketa, gutxi gorabehera:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
9%	8%	8%	10%	10%	7%	7%	5%	8%	9%	9%	10%

- Ordutegiaren banaketa, gutxi gorabehera:

08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00
22%	17%	18%	11%	8%	5%	3%	3%	3%	4%	3%	3%

- Asteko egun bakoitzeko banaketa, gutxi gorabehera:

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo
18%	15%	15%	16%	12%	9%	15%

2.4 Giza baliabideak

Lan-taldeak honako profil hauek izan beharko ditu:

Zerbitzuaren arduraduna Zugaztelen aurrean

Zerbitzuaren arduraduna izango da, baita zerbitzuaren prozedurak eta adierazleak betetzeaz ere. Zerbitzua koordinatzeko, enpresa adjudikaziodunak Zugaztelen aurrean duen solaskidea izan behar du, eta haren antolaketaren eta sortzen diren eguneroko gorabeheren berri izan behar du, Zugaztel ezagutzea eskatzen duen edozein egoera aurreratuz. Une oro Zugaztelek aurkitzeko moduan egon beharko du, eta arreta koordinatzeaz arduratuko da, herritarren eskura jarritako kanalen bidez.

Gainbegiralea

Zerbitzuan erabilitako edukiak, lan-prozedurak eta aplikazioak ezagutzeaz arduratzen da, agenteei euskarria emateko, zerbitzuaren kalitate-adierazleak betetzeko, dauden hobekuntza-arloak hautemateko eta herritarrei eskainitako zerbitzuaren kalitatea bultzatuko duen talde-laneko giroa bultzatzeko.

Agenteak

Beren eginkizuna da herritarrengandik jasotako kontsultak ebaztea, emandako irtenbideekiko gogobetetze-maila handiarekin, bai eta ezarritako lan-prozedurek eskatutako izapideak dokumentatzea eta egitea ere.

I. eranskin gisa erantsi da gaur egun zerbitzua ematen duen enpresak hari atxikitako langileei buruz emandako dokumentazio osagarria.

2.5 Arreta emateko egutegia eta ordutegia

Herritarrentzako arreta-zerbitzuak urteko egun guztiak hartzen ditu, eta arreta-ordutegia honako hau da:

- Astelehenetik ostiralera 8:00etatik 20.00etara
- Jaiegun, larunbat eta igandeetan 10:00etatik 14:00etara eta 16:00etatik 20:00etara

Zugaztelek ordutegia eta arreta-egunak aldatu ahal izango ditu, aldi baterako edo behin betiko, aldaketa egin baino 15 egun lehenago jakinarazita, behar den zerbitzua egokitzeko.

Zugaztelek beharrezkotzat jotzen badu zerbitzua indartzea, bai ordutegia luzatzeari dagokionez, bai arreta-ordutegian agenteak indartzeari dagokionez, enpresa adjudikaziodunak zerbitzua ahalik eta denbora laburrenean egiteko beharrezko baliabideak izan beharko ditu.

2.6 Baliabide teknikoak

a) Zugaztelek emandako baliabideak

Telefono bidezko arreta-zerbitzua BFAren Solidus eCare plataformaren bidez emango da. Horretarako, Zugaztelek osagai tekniko hauek emango ditu:

- Intraneterako sarbidea, jasotako kontsultei erantzuteko laguntza-informazioarekin.
- Zerbitzua emateko eta kontsultak grabatzeko beharrezkoak diren Solidus eta NICE plataformaren lizentziak.
- Zerbitzua ematea bermatuko duen konexioa.
- Zerbitzurako telefono-terminalak.

b) Adjudikaziodunak honako baliabide tekniko hauek jarri beharko ditu eskura:

- Zerbitzua emateko behar adina metro karratu dituen lokal bat izango du, zerbitzua emateko behar diren baliabide tekniko guztiekin, eta proposamenean deskribatu beharko dira.
- Mahai gaineko PCak dituzten 10 lanpostu, gutxieneko ezaugarri hauek dituztenak: Intel Core 2 DUO 1,8 GHZ, 2GB RAM memoria eta 15 GB disko.
- 10 ekipo eramangarri: eramangarrien kasuan, gutxienez 16 GB RAM izan beharko dituzte.
- Switch-a, QoS konfigurazioa ahalbidetzen duten ezaugarri aurreratuak dituzten telefonoak eta ordenagailuak konektatzeko, IP telefonoak PoE bidez elikatzeko, routing ahalmenarekin eta gutxienez 1 G-ko uplink modulu batekin. Switch-ak BFAk ekipamendu tekniko mota horretarako eskatzen dituen ezaugarri teknikoak izan behar ditu.

Telefono bidezko arreta-plataformaren arazoengatik zerbitzua eroriko balitz, enpresa adjudikaziodunak zerbitzu erredundante bat izan beharko du.

Era berean, adjudikaziodunaren kontura izango dira Zugaztelek alda ditzakeen baina handitu ez daitezkeen honako atal hauek:

- Zerbitzuak ematen dituzten profesionalen prestakuntza- eta trebakuntza-gastuak adjudikaziodunaren kontura izango dira.
- Adjudikatutako lana egiteko beharrezkoak diren elementu osagarriak izango ditu enpresa adjudikaziodunak (fotokopiagailua, faxa, etab.).
- Arrazoi logistikoengatik eta eraginkortasun teknologikoagatik, adjudikatutako lanak Bilboko udalerrian edo Zugaztelera azkar sartzeko aukera ematen duten eta zuntz optikoko konexioa duten inguruetan egin beharko dira.
- Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua emateko Hootsuite tresna edo antzekoa izango du, bai eta sare sozialetan arreta emateko protokolo bereziak ere.
- Erregistro-aplikazioa, artatutako kontsulten informazio kualitatiboarekin, arretaren eskuliburu teknikoei lotutako ezagutza-kudeatzaile batek txertatuta.

2.7 Zerbitzuaren kalitatearen adierazleak

Enpresa adjudikaziodunak emandako telefono bidezko arretaren jarraipena Zugaztelek egingo du.

Lanaren kalitatea kontrolatzeko adierazleak honako hauek izango dira:

Telefono bidezko arretaren zerbitzu-maila, ordu-tarteen arabera.

Ez du izan behar, asteko aldi batean, jasotako deien % 85 baino txikiagoa; bestela, hileko fakturaren prezioaren % 2ko penalizazioa ezartzen da zerbitzu-mailan puntu bat murrizteagatik gutxieneko % 85etik aurrera.

Jasotako deiei erantzuteko denbora

Deien % 80ri deia hasi eta 20 segundo baino gehiago igaro aurretik erantzungo zaie. Hala ez bada, hileko fakturaren prezioaren % 1eko penalizazioa ezartzen da zerbitzu-mailan puntu bateko murrizketa bakoitzeko, onar daitekeen gutxieneko % 80tik aurrera.

2.8 Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak

Hilero, enpresa adjudikaziodunak txosten bat aurkeztu beharko du, zerbitzuaren ebaluazio kuantitatiboa egiteko eta herritarrei ematen zaien arretaren kalitatea hobetzeko behar beste estatistika eta informazioarekin. Bertan, aurrez aurrekoa ez den arretako kanal anitzeko jarduera guztia jaso beharko da. Txosten horrek atal espezifiko bat izan beharko du, zerbitzuaren ardatzen jardueraren analisiari lotua, SMO, SMCC eta Online Reputation Manager, adjudikaziodunak planteatua.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1 Lanen kontrola

Zugaztelek solaskide bat izendatuko du, eta hark gainbegiratuko du egindako lana eta onartuko du haren azken emaitza, eta beharrezkotzat jotzen dituen jarraibide guztiak emango dizkio enpresa adjudikaziodunari.

Enpresa adjudikaziodunak arduradun bat izendatuko du, epeen betetze-mailaren eta horien kalitatearen jarraipen- eta kontrol-lanak koordinatzeko, eta Zugaztelekiko solaskide gisa jardungo du, bai lan-jarraibideen funtzionamenduari buruzko azalpen teknikoak jasotzeko, bai jarraipen-txostenak idazteko eta Zugaztelek eskatutako bileretara joateko.

3.2 Lan bermeak

Kontratatutako enpresak bermatuko du lan-arloan indarrean dagoen legeria betetzen dela, bereziki Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa, eta bermatuko du, nolanahi ere, bere proposamenaren baldintza ekonomikoek bermatu egiten dutela enpresarako erreferentziako hitzarmena aplikatzea.

Gauzak horrela, jakinarazten da Zugaztelek ez duela inolako loturarik erakunde adjudikazioduneko langileekin, ondorio guztietarako.

Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du kontratuaren xedea behar bezala garatzeko beharrezkoak diren giza baliabide eta baliabide material guztiak abian jartzeko, 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.

3.3 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 du. 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 atzitzean ahalik eta kontu handienaz jokatu beharko da. Ildo horretako edozein arau-hauste larritzat joko da, eta kontratua suntsiarazteko kausa izango da, erantzukizun penalak edo bestelakoak alde batera utzi gabe.

Klausula bereziak bete beharko ditu adjudikaziodunak, eta, bereziki, Klausula Berezien Pleguko "11.4. Datu pertsonalak babestea" eta "11.10. Informazioaren segurtasuna" atalak.

3.4 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 mantentzeko 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.

3.5 Berdintasuna

Era berean, kontratua indarrean dagoen bitartean, erakunde adjudikaziodunak hizkuntzaren erabilera ez-sexista egin beharko du behin betiko dokumentu idatzi edo digitaletan. Era berean, datuak sexuaren arabera bereizi beharko ditu pertsonei buruzko edozein estatistikatan, betiere Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluaren babesean. Bertan, errespetatu beharreko printzipio orokorrak adierazten dira.

4. I. ERANSKINA: EGUNGO LANGILEAK

Listado de personas

	Fecha base de antiguedad	Categoría laboral	CATEGORIA	% Jornada a retribuir	Salario base	Paga extra	Compl. Personal	Plus Actividad 2	Salario bruto mensual sin % jornada	Salario bruto anual sin % de jornadas	SALARIO BRUTO MENSUAL CON % JORNADA	SALARIO BRUTO ANUAL CON % JORNADA	Observaciones
AGENTE 1	20/03/2019	Operador/a Especialista	Teleoperador/a especialista	76,92%	799,69 €	133,28 €			1.212,91 €	14.554,96 €	932,97 €	11.195,66 €	Excedencia voluntaria del 20/07/21 al 16/01/22
AGENTE 2	20/03/2019	Operador/a Especialista	Teleoperador/a especialista	71,79%	746,36 €	124,39 €			1.212,91 €	14.554,96 €	870,75 €	10.449,01 €	
AGENTE 3	01/02/2020	Operador/a Especialista	Teleoperador/a especialista	64,10%	666,41 €	111,07 €			1.212,91 €	14.554,96 €	777,48 €	9.329,73 €	
AGENTE 4	20/07/2019	Operador/a Especialista	Teleoperador/a especialista	71,79%	746,36 €	124,39 €			1.212,91 €	14.554,96 €	870,75 €	10.449,01 €	
AGENTE 5	20/03/2019	Operador/a Especialista	Teleoperador/a especialista	64,10%	666,41 €	111,07 €			1.212,91 €	14.554,96 €	777,48 €	9.329,73 €	
AGENTE 6	01/10/2021	Teleoperador/a	Teleoperador/a	64,10%	637,20 €	106,20 €			1.159,75 €	13.916,98 €	743,40 €	8.920,78 €	
AGENTE 7	08/02/2005	Gestor/a Telefónico/a	Gestor/a telefónico/a	70,00%	769,62 €	128,27 €			1.282,70 €	15.392,41 €	897,89 €	10.774,69 €	
AGENTE 8	18/04/2011	Gestor/a Telefónico/a	Gestor/a telefónico/a	70,00%	769,62 €	128,27 €			1.282,70 €	15.392,41 €	897,89 €	10.774,69 €	
COORDINADORIA	20/03/2019	Coordinador/a	Coordinador/a	100,00%	1.139,34 €	189,89 €	12,66 €	157,79 €	1.499,67 €	17.996,09 €	1.499,67 €	17.996,09 €	

Salarios año 2019, según tablas Convenio Contact Center.

No incluidos pluses de domingo diurno, festivos y festivos especiales.

Xupera
C.I.F. A48982951
C/. Luis de Castresana, locales 8-12
48902 BARAKALDO - BIZKAIA
Tfno: 944 030 999 - Fax: 944 316 666
www.xupera.com

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua
48015 BILBO (Bizkaia)
Tel - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
http://zugaztel.bizkaia.eus

SI-0002/ 2013
ER-1141 / 2011

- 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*