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

2024/11/29

AURKIBIDEA

1... XEDEA 1
2.ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 2
2.1Kontsulten edukia eta tipologia 2
2.2Herritarrei arreta emateko prozedura 5
2.3Jasotako kontsulten bolumena eta tipologia 6
2.4Giza baliabideak 6
2.5Arreta-egutegia eta -ordutegia 7
2.6Baliabide teknikoak 7
2.7Zerbitzuaren kalitatearen adierazleak 9
2.8Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak 9
3.BALDINTZA BEREZIAK 11
3.1Lanen kontrola 11
3.2Lan-arloko bermeak 11
3.3Segurtasun eta konfidentzialtasun baldintzak 11
3.4Jabetza intelektuala 12
3.5Berdintasuna 12

1. XEDEA

Zugaztel Bizkaiko Foru Aldundiaren sozietate bat da, Herri Administrazio eta Erakunde Harremanetarako Sailari atxikia, eta herritarrei arreta emateko jarduerak garatzen ditu, ezarritako kanalen bidez (telefonoa, webgunea, txata, sare sozialak, etab.), datuak grabatzeko zerbitzuen bidez eta dokumentuak digitalizatzeko jardueren bidez. Jarduera horiek Bizkaiko Foru Aldundiaren, foru-erakunde publikoen eta Bizkaiko Foru Aldundiaren foru empresa publikoen alde garatuko dira, bai eta, hala badagokio, Bizkaiko udalen eta gainerako erakunde publikoen alde ere.

Plegu honen xedea da Herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea, Bizkaiko Foru Aldundiari atxikitako sail edo foru-erakundeentzat. Zerbitzu horiek egokitzat jotzen dira, eta espedientearen irismenean jasotako zerbitzuen betekizun teknikoak deskribatu eta finkatzen dituzte, bai eta eskatutako lanen kontratazioa arautzen duten gauzatze-baldintzak ere. Gainera, espediente hau adjudikatzeko aukera duen enpresa orok egiaztatu beharko du hori.

2. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Gaur egun, honako zerbitzu hauek hartzen dira herritarren arretarako zerbitzu ez-espezializatutzat:

- Bizkaibusen Herritarrentzako Arreta Zerbitzua: BFAren Bizkaibus zerbitzuak bidaiarien garraio publikoko zerbitzua, erregular iraunkorra eta erabilera orokorrekoa, estaltzen du, BHHn jarduteko eremu batekin, eta hiriarteko zerbitzu osoa betetzen du urteko egun guztietan.
- Nekazaritzako Herritarrentzako Arreta Zerbitzua: BFAren Nekazaritzako Arreta Zerbitzuak abeltzaintzari, mendiei, ehizari eta arrantzari buruzko informazio-eskakizunak betetzen ditu, eta urteko egun guztietan egiten du lan Bizkaiko Lurralde Historikoan.

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

BFAren zerbitzu honek beharrezko baliabideak izatea eskatzen du, herritarrek eskatzen dituzten informazio-kontsultei erantzuteko, BFAk eskura jartzen dizkien arreta-kanalen bidez.

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

2.1 Kontsulten edukia eta tipologia

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

Bizkaibusen Herritarrentzako Arreta Zerbitzua:

a) Informazio orokorra eskatzea:

Bizkaibus zerbitzuko lineei buruzko informazioa:

Hauek dira Bizkaibus Zerbitzuko bezeroen informazio-eskaera ohikoenak:

i. Bezeroak dagoeneko ezagutzen duen linea jakin baten ordutegiak eta maiztasuna.
ii. Zer egin behar den destino jakin batera joateko: helmuga udalerri bat izan daiteke, interesgune bat.
iii. Gorabeherak eta anomaliak 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 erabiltzen diren bidaia-tituluekin zerikusia duen edozein gorabehera.
ii. Bizkaibus zerbitzua erabiltzeagatik ordaindu beharreko tarifak.

Garraio-tituluak saltzeko lekuei eta horien erabilerari buruzko informazioa:

Eskaera ohikoenak:

i. Garraio-tituluak saltzen diren tokiak.
ii. Tituluak erabil daitezkeen garraioak.
iii. Garraio-titulu akastun batekin edo balio-epez kanpo jarduteko modua.
iv. Garraio-titulu akastunengatiko erreklamazioak.

b) Izapideei eta prozedurei buruzko informazioa:

Eskaerak egiteko:

Eskaera ohikoenak:

i. Beste autobus-geltoki bat, beste linea bat eta abar eskatzeko prozedura.
ii. Linearen bateko ordutegi-aldaketa eskatzeko prozedura.
iii. Zerbitzuari buruzko informazioa eskatzeko prozedura.

iv. Kexa/erreklamazio bat egiteko prozedura.

Galdutako objektuen tratamendua

Autobusetan objektuak garraiatzea

Txartel kolektiboen eskaera

c) Zerbitzuko bezeroen iradokizun, kexa eta erreklamazioei erantzutea:

Bidaiariek kexak/erreklamazioak aurkez ditzakete Bizkaibus Zerbitzuko Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren Bulegoan, telefono-deien, posta elektronikoaren, faxaren eta abarren bidez. Iradokizunei, kexei eta erreklamazioei erantzuteko, ezarritako prozedurei jarraituko zaie.

d) Zerbitzuko prozedura-eskuliburuak eguneratuta mantentzen laguntzea

e) Beste eginkizun batzuk

Bizkaibusen webgunea, intraneta eta sare sozialetako kontuak behar bezala eguneratu behar dira. Horretarako, adjudikaziodunak beharrezko jotzen dituen komunikazio-lan guztiak egin beharko ditu, bai eta datuak prestatu eta grabatzekoak ere.

Gainera, sare sozialen kanalari dagokionez, bai Facebooken bai Twitterren, adjudikaziodunak hilean behingo plangintza bat egin beharko du. Plangintza horrek gutxienez 20 argitalpen izango ditu, sare sozial bakoitzerako edo egokitzat jotzen den beste edozein sare sozialeko kontutarako sormenarekin (jpeg, gif). Argitalpen horiek Bizkaibus garraio-zerbitzuko partikularrei buruzkoak izan beharko dute, bai eta Bizkaibusen LHko kultura-, kirol- eta aisialdi-ekitaldietarako garraioa sustatzeko argitalpenak ere. Adjiudikaziodunak sare sozialetako kontuak elikatu beharko ditu proposatutako argitalpen horiekin. Adjudikaziodunak baliabide egokiak izan beharko ditu sare sozialen proposamena osorik prestatzeko (testuak eta material grafikoa -jpeg, gif-).

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

a) Abeltzaintzari buruzko eskaerak:

Herritarren informazio-eskaera ohikoenak honako hauek dira:

i. Azienda-gorpuak ustiategian jasotzeko abisuak.
ii. Tratu txarrak jaso edo abandonatuta dauden abereei buruzko abisuak
iii. Ganadua identifikatzeko informazio-eskaerak
iv. Aziendak lurra/errepideak inbaditzeari buruzko jakinarazpenak kudeatzea

b) Mendiei buruzko eskaerak:

Herritarren informazio-eskaera ohikoenak honako hauek dira:

i. BFAko teknikarien abisuak, landa-eremuan erreketak egitea baimentzeko edo ez baimentzeko
ii. Herritarren informazio-eskaerak, erreketa egitea baimenduta dagoen jakiteko
iii. Agintaritza eskudunaren informazio-eskaerak, Bizkaiko Lurralde Historikoan dagoen erreketak egiteari buruzko informazioa izateko
iv. Mendi inguruan eroritako zuhaitzen abisuak
v. Isurketa solidoen gorabeherengatiko abisuak

c) Ehiza eta arrantzari buruzko eskaerak:

Herritarren informazio-eskaera ohikoenak honako hauek dira:

i. Nekazaritzako, abeltzaintzako eta baso-ustiategietako basafaunaren kalteengatiko abisuak.
ii. Basafaunako aleak kentzeko abisuak
iii. Ehiza-koadrilen abisuak jasotzea
iv. Ehiza-gertakarien abisuak
v. Ur kontinentaletako kontrolik gabeko isurketengatiko abisuak
vi. Oilagorrak/amuarrainak arrantzatzeko eta oilagorrak ehizatzeko baimen-eskaerak biltzea, eta debekualdi erdia edo sailak egoki iritzitako beste edozein lizentzia/baimen
vii. Ehiza-denboraldiari buruzko bestelako kontsultak

d) Zerbitzuko prozedura-eskuliburuak eguneratuta izaten laguntzea

e) Beste eginkizun batzuk

Herritarren arretarako kudeaketa guztia BFAn horretarako zehaztutako prozeduren arabera erregistratu beharko da, eta adjudikaziodunak beharrezkotzat jotzen dituen komunikazio-lan guztiak egin beharko ditu, bai eta datuak prestatu eta grabatzekoak ere.

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

2.2 Herritarrei arreta emateko prozedura

Jasotako kontsultei erantzuteko, prozedura hauek erabiliko dira. Zugaztelek emango ditu, eta nahitaez bete beharko dira:

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

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

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

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

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

2.3 Jasotako kontsulten bolumena eta tipologia

a) Informazio-eskaerak zenbatestea

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

- Gutxi gorabeherako urteko kontsulta kopurua: 200.000. Kontsulta bakoitzaren batez besteko denbora 200 segundokoa da.
- Gutxi gorabeherako hileko banaketa:

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

- Gutxi gorabeherako ordu-banaketa:

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%

- Gutxi gorabeherako asteko eguneko banaketa:

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

Urte oso batean zehar, arreta-kanalen bidez, Nekazaritzako arreta-zerbitzuan jasotako kontsulten zenbatespena honako hau da:

- Gutxi gorabeherako urteko kontsulta kopurua: 33.000. Kontsulta bakoitzeko batez besteko denbora, erregistroak barne hartzen duena, 200 segundokoa da.
- Gutxi gorabeherako hileko banaketa:

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

- Gutxi gorabeherako ordu-banaketa:

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%

- Gutxi gorabeherako asteko eguneko banaketa:

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

2.4 Giza baliabideak

Lantaldeak profil hauek izan beharko ditu:

Zerbitzuaren arduraduna Zugaztelen aurrean

Zerbitzuaren arduraduna izango da, eta zerbitzuaren prozedurak eta adierazleak betetzeaz arduratuko da. Enpresa adjudikaziodunaren solaskidea izan behar du Zugaztelen aurrean, zerbitzua koordinatzeko, eta haren antolaketaren berri izan behar du, baita egunero gertatzen diren gorabeheren berri ere. Zugaztel jakinaren gainean egotea eskatzen duen edozein egoera aurreratuko du. Zugaztelek aurkitzeko moduan egon behar du une oro, eta arreta koordinatzeko ardura izango du, 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 hautemanez, eta herritarrei eskainitako zerbitzuaren kalitatea erraztuko duen talde-laneko giroa ahalbidetzeko.

Agenteak

Beren eginkizuna da herritarrengandik jasotako kontsultak konpontzea, emandako konponbideekiko gogobetetze-maila handiarekin, eta ezarritako lan-prozeduretan eskatutako izapideak dokumentatzea eta egitea.

VII. eranskin gisa erantsi dira AKPPetan gaur egun zerbitzua ematen duen enpresak hari atxikitako langileei buruz emandako dokumentazio osagarria.

Community Manager/Diseinatzaile grafikoa

Sare sozialetarako edukien hileroko plangintza egitea du eginkizun. Horretarako, posten proposamenak egin beharko dira, material grafiko osagarriarekin batera (jpeg, gif).

Horrez gain, argitalpena planifikatzeaz arduratu beharko da, adostutako egutegiaren arabera, eta sare sozialeko jarduerari buruzko txostena egin beharko du, eskatzen zaion aldizkakotasunarekin.

2.5 Arreta-egutegia eta -ordutegia

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

- Astelehenetik ostiralera 08:00etatik 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, beharrezko zerbitzua egokitzeko aldaketa egin baino 15 egun lehenago jakinarazita.

Zugaztelek beharrezkotzat jotzen badu zerbitzua indartzea, bai ordutegia zabaltzeari dagokionez, bai arreta-ordutegian agenteak indartzeari dagokionez, enpresa adjudikaziodunak ahalik eta denbora laburrenean zerbitzua emateko behar diren baliabideak izan beharko ditu.

2.6 Baliabide teknikoak

a) Zugaztelek emandako bitartekoak

Telefono bidezko arreta-zerbitzua BFAren Solidus eCare plataformaren bidez emango da, eta, horretarako, Zugaztelek honako osagai tekniko hauek emango ditu:

- Intraneterako sarbidea, jasotako kontsultei erantzuteko informazio lagungarriarekin
- Solidus plataformaren eta NICEren lizentziak, zerbitzua emateko eta kontsultak grabatzeko beharrezkoak direnak
- 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, guztiz hornitua eta zerbitzua emateko behar diren baliabide teknikoak dituena. Baliabide horiek bere proposamenean deskribatu beharko dira.
- Mahai gaineko PCak dituzten 10 lanpostu, gutxieneko ezaugarri hauekin: Intel Core 2 2 DUO 1,8 GHZ, 2 GB RAM memoria eta 15 GB disko.

- 10 ekipo eramangarri: eramangarrien kasuan, gutxienez 16 GBko RAMa izan beharko dute. Ekipamendu horiek beharrezkoak izango dira Zugaztel M.P.S.A.ren negozio-jarraipeneko planean jasota dauden balizko kontingentziak (adjudikaziodunaren instalazioen erabilgarritasunik eza, epidemia-gertakaria...) estaltzeko.
- Ezaugarri aurreratuak dituzten telefonoak eta ordenagailuak konektatzeko switch-a, QoS konfigurazioa, PoE bidezko IP telefonoen elikadura, routing gaitasuna eta gutxienez 1 G-ko uplink modulu bat ahalbidetzen dituena. Switchak BFAk ekipamendu tekniko mota honetarako eskatzen dituen ezaugarri teknikoak izan behar ditu.

Era berean, adjudikaziodunaren kontura izango dira Zugaztelek alda ditzakeen baina handitu ez ditzakeen hurrengo atalak:

- Zerbitzuak ematen dituzten profesionalen prestakuntza- eta trebakuntza-gastuak adjudikaziodunaren kontura izango dira.
- Adjudikatutako lana egiteko beharrezkoak diren elementu osagarriak (fotokopiagailua, faxa, etab.) izango ditu enpresa adjudikaziodunak.
- Logistikako eta eraginkortasun teknologikoko arrazoiak direla-eta, adjudikatutako lanak Bilboko udalerrian edo Zugaztelera azkar iristeko eta zuntz optikoko konexioa duten inguruetan egin beharko dira.
- Enpresa adjudikaziodunak Hootsuite tresna edo antzekoa izango du zerbitzua emateko, bai eta sare sozialetan arreta emateko protokolo bereziak ere.
- Erantzundako kontsulten informazio kualitatiboarekin erregistroa aplikatzea, arretaren eskuliburu teknikoei lotutako ezagutza-kudeatzaile batek erantsita. Hasiera batean, Zugaztel M.P.S.A.ren eskaerak kudeatzeko tresna korporatiboa erabiliko litzateke, baina adjudikaziodunak bere tresna izan beharko luke kontingentzia gisa.

2.7 Zerbitzuaren kalitatearen adierazleak

Zugaztelek egingo du enpresa adjudikaziodunak emandako telefono bidezko arretaren jarraipena.

Lanaren kalitatea kontrolatzeko adierazleak honako hauek izango dira:

Telefono bidezko arretaren zerbitzu-maila, ordu-tarteen arabera

Asteko aldi batean, jasotako deien arretaren % 85 baino txikiagoa ez da izan behar; bestela, hileko fakturaren prezioaren % 2ko penalizazioa ezartzen da zerbitzu-mailan puntu bateko murrizketa bakoitzeko, onargarria den gutxieneko % 85etik aurrera.

Jasotako deiei erantzuteko denbora

Deien % 80ri deiaren hasieratik 20 segundo baino gehiago igaro baino lehen erantzungo zaie. Hala ez bada, hileko fakturaren prezioaren % 1eko penalizazioa ezartzen da zerbitzu-mailan puntu bateko murrizketa bakoitzeko, onargarria den gutxieneko % 80tik aurrera.

Sare Sozialen Argitalpenen Plangintza betetzea:

Sare sozialen hileko egutegian planifikatutako edukiak egunez egun bete beharko dira. Argitalpenean 24 ordutik gorako ez-betetze bakoitzeko, hileko fakturaren prezioaren % 1eko zigorra ezartzen da.

Sare sozialen hileroko plangintza-proposamena ez entregatzea:

Sare sozialen hileko plangintza-proposamena aurreko hileko 25 egun naturalerako entregatu beharko da. Atzeratzen den egun bakoitzeko, hileko fakturaren prezioaren % 1eko zigorra ezartzen da.

Infobizkaibus postontziaren kudeaketa eta sare sozial bidezko arretaren ez betetzea (erantzuteko konpromiso-epea), 5 egun natural baino gehiagotan erantzun gabeko mezuak:

Web-kanaletik sartzen diren eskaerei edota sare sozial bidez sartzen diren eskaerei egutegiko 5 egun baino gutxiagoko epean erantzun beharko zaie, epe hori gainditzen duen edozein atzerapenek hileko fakturaren prezioaren % 1eko zigorra ekarriko du.

2.8 Zerbitzuaren kalitateari buruzko txostenak

Hilero, enpresa esleipendunak txosten bat aurkeztu beharko du, zerbitzuaren ebaluazio kuantitatiboa egiteko eta herritarrei emandako arretaren kalitatea hobetzeko behar diren estatistika eta informazioarekin. Txosten horretan, arreta ez-presentzialeko kanal anitzeko jarduera guztia sartu beharko da. Txosten horrek zerbitzuaren ardatzen (SMO, SMCC eta Online Reputation Manager) jardueraren analisiari lotutako atal espezifiko bat izan beharko du, adjudikaziodunak planteatutakoa.

3. BALDINTZA BEREZIAK

3.1 Lanen kontrola

Zugaztelek solaskide bat izendatuko du, egindako lana gainbegiratzeaz eta azken emaitza onartzeaz arduratuko dena, eta enpresa adjudikaziodunari beharrezkotzat jotzen dituen jarraibide guztiak emango dizkio.

Enpresa esleipendunak arduradun bat izendatuko du. Arduradun horrek koordinatu beharko ditu epeak betetzearen eta horien kalitatearen jarraipena eta kontrola egiteko lanak, eta solaskide gisa jardungo du Zugaztelekin, bai lan-jarraibideen funtzionamenduari buruzko azalpen teknikoak jasotzeko, bai jarraipen-txostenak idazteko eta Zugaztelek eskatutako bileretara joateko.

3.2 Lan-arloko bermeak

Kontratatutako enpresak lan-arloan indarrean dagoen legeria betetzen dela bermatuko du, bereziki Laneko Arriskuen Prebentzioari dagokionez, eta, nolanahi ere, bere proposameneko baldintza ekonomikoek enpresarentzat erreferentziazko hitzarmena aplikatzea bermatzen dutela bermatuko du.

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

Enpresa adjudikaziodunak kontratuaren xedea behar bezala garatzeko behar diren giza baliabide eta baliabide material guztiak martxan jartzeko konpromisoa hartzen du. Bere eskumenekoak izango dira langile horien harreman juridikoa edo lan-harremana, eta kontratuaren xedea behar bezala eta eraginkortasunez emateko 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 dizkio adjudikaziodunari. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartuko du informazio hori Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetarako baino ez erabiltzeko; halaber, konpromisoa hartuko du informazio hori ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratu edo saltzeko, osorik edo partzialki, ez euskarri informatikoan ez paperean, eta itzuli egin beharko ditu jasotako informazio-euskarriak, baita ekipo informatikoetatik deskargatu ere (baldin badaude), behin lana bukatuta.

Adjudikaziodunak segurtasun arloko konpromisoak bere gain hartu eta arauak bete beharko ditu lan hau dela-eta erabiliko dituen informazio-sistemei dagokienez, indarrean dagoen legeriarekin bat. Hala enpresa nola lan-taldea berariaz derrigortuta daude erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gordetzera kontratua betetzean ezagutu dezaketen edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalak badira. Ezingo ditu kopiatu, ez Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetatik kanpo erabili, ezta gordetzeko beste batzuei laga ere.

Horretarako, datuak eskuratzeko orduan ahalik eta zuhurtasun handienaz jokatu beharko da. Ildo horretako edozein arau-hauste larritzat joko da, eta kontratua suntsiarazteko kausa izango da, hargatik eragotzi gabe sor daitezkeen erantzukizun penalak edo bestelakoak.

Adjudikaziodunak klausula bereziak bete beharko ditu, eta, zehazki, Klausula Berezien Pleguko "11.3. Datu pertsonalen babesa" eta "11.5. Informazioaren segurtasuna".

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 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 lanak garatzen ari diren bitartean hautematen bada.

3.5 Berdintasuna

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

Bizkaia zugaztel

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

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketin digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*