

2019-2020

Zerbitzu-karta osoa: www.bizkaia.eus

BKZF BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN ZERBITZU-KARTA

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Kontratazio Zerbitzua /
Zerbitzuen, Udal Harremanen
eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia**

 **Bizkaia**
*foru aldundia
diputación foral*



ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK



Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

- www.bizkaia.eus

1. ZERBITZUA: Bizkaiko Kontratazio Zentrala (BKZF)



BKZFko KIDE EGITEKO PROZESUAREN KUDEAKETA:

BKZFri atxiki nahi zaizkion erakundeen eskabideak izapidetzea, erantzuna emateko ondasun, zerbitzu eta obren kontratazioaren arloko beharrezan.

ESPARRU-AKORDIOEN PLANGINTZA EGITEA ETA PRESTATZEA:

Ondasun, zerbitzu eta obrei dagokienez behar diren kontratazio-prozesuen urteko plangintza egitea, eta esparru-akordioari dagozkion baldintza-agiriak prestatzea.

ESPARRU-AKORDIO BATEN LIZITAZIOA ETA ADJUDIKAZIOA:

Lizitazio-prozedura bat irekitzea, ondasunak, zerbitzuak eta obrak eskuratzeko erakunde atxikientzat, adjudikazioaren eta kasuan kasuko esparru-akordioaren formalizazioaren bitartez.

GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-mallaren adierazleak www.bizkaia.eus web-orrian publikatzen dira urtero.

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak, erreklamazioak eta iradokizunak: central.contratacion@bizkaia.eus e-mailen bidez-BFAren www.bizkaia.eus web-orriko kexa eta iradokizunen atalean, Foru Aldundiaren Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan.

Kexa eta iradokizun guztiak erantzun dira, gehienez ere 15 egun baliodunen epean..

Neurri zuzentzaile eta konpentsatsaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

1. ZERBITZUA: BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRALA

GURE KONPROMISOAK

1.1.

BKZFko langileek arreta adeitsua eta pertsonalizatua eskaintzea erabiltzaileei, erabakitzailea eta profesionala, beharrezko ezagutza administratibo eta teknikoez hornitua, eta, batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

1.2.

BKZFko langileek gardentasuna, fidagarritasuna, argitasuna eta aholkularitza zein laguntza egokia eskaintzea erabiltzaileei, eta, batez beste, 7,5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

1.3.

BKZFk onarpen- nahiz ezespen-erantzuna emango die zentralaren sorrerari buruzko dekretuaren 2. eranskinean sarturiko ondasun eta zerbitzu berriak gehitzeko proposamena egiten duten entitate edo udal guztiei.

1.4.

Entitateei eta udalei BKZFri eta kontratazio-prozesuari buruzko informazio guztia emango zaie, posta elektronikoren bidez.

1.5.

BKZFk 10 egun baino lehen erantzun du informazio-eskaera administratibo guztiak.

1.6.

Esparru-akordioa formalizatu, eta 5 eguneko epearen barruan jakinaraziko du BKZFk haren berri.

NOLA NEURTZEN DITUGU

1.1.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa honako alderi honi buruz: arreta adeitsua eta pertsonalizatua izatea, erabakitzailea eta profesionala, beharrezko ezagutza administratibo eta teknikoez hornitua.

1.2.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa fidagarritasunari, argitasunari eta aholkularitza zein laguntza egokiari buruz.

1.3.

Ondasunak eta zerbitzuak gehitzeko proposamena egin duten entitateen eta udalen kopurua (%-tan), BKZFren onarpen- edo ezespen-erantzuna jaso dutenak.

1.4.

Jaso diren informazio-eskaera guztietatik, % zenbat erantzun diren posta elektronikoz.

1.5.

Zenbat denbora behar izaten duen BKZFk eskaera administratibo erantzuteko.

1.6.

Zenbat denbora behar izaten den esparru-akordio bat formalizatzen denetik haren adjudikazioa jakinarazteko.

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Kontratazio Zerbitzua /
Zerbitzuen, Udal Harremanen
eta Larrialdien Zuzendaritza Nagusia**

—
Gran Vía 25 kalea, 2^a solairua

48009- BILBAO

Tel.: 94 406 80 00

www.bizkaia.eus/kontratazioa

