

BIZKAIKO KONTRATAZIO FORALAREN ZERBITZUAREN ASEBETETZE ETA ESPEKTATIBEN AZTERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

AURKIBIDEA

BIZKAIKO KONTRATAZIO FORALAREN ZERBITZUAREN ASEBETETZE ETA ESPEKTATIBEN AZTERKETA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak

A.2. Fitxa teknikoa

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Asebetetze xehatua eta espektatibak

B.3.1. Eskainitako informazioa eta erantzuteko gaitasuna

B.3.2. Erabiltzaileari arreta

B.3.3. Kontsulten kudeaketa

B.4. Azken asebetetze orokorra

B.5. Zerbitzu kartaren betetzea

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Zentraleko zerbitzua egituratu den eta Zerbitzu Kartako konpromisoak osatzen dituzten atributuen asebetetzea neurtzea eta haiekiko espektatibak eguneratzea.

Helburu zehatzak

- ▶ Kontratazio zentralarekiko harremana aztertu.
- ▶ Kontratazio zentralarekiko erabiltzaileen espektatibak aztertu eta asebetetzea neurtu.
- ▶ Zerbitzuko alderdi ezberdinen balorazio xehatuan sakondu.
 - ▶ Eskaintako informazioa eta erantzuteko gaitasuna
 - ▶ Erabiltzaileari arreta.
 - ▶ Kontsulten Kudeaketa
 - ▶ Epeak eta itxaronaldiak.
- ▶ Zerbitzu kartan planteatutako konpromisoen betetzea ziurtatu.



A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa



Erabilitako teknika

Online elkarrizketak, telefono bidezko laguntzarekin.

Analisi Unibertsoa

Bizkaiko Udalak, Mankomunitateak eta Partzuergoak, baita Kontratazio Zentraleko zerbitzuak erabili dituzten Enpresa Lizitatzailleak ere.

Planteamendu metodologikoaren xehetasuna

Udalen eta enpresa lizitatzailen arteko guztizko unibertsoa 201-ekoa da. Udalen kasuan 140 erregistro zeuden eta 61 enpresa lizitatzaille.

Zehazki, **82 elkarrizketa** burutu dira, eta horrek esan nahi du **lagin-akatsa \pm %8'52koa dela %95,5, 2 σ -ko konfiantza mailarentzat.**

Elkarrizketak jarraian aurkezten dugun moduan banatu dira:

		Elkarrizketak
KOLEKTIBO	Enpresa lizitatzailleak	24
	Bizkaiko Foru-erakundeak, Udalak, Mankomunitateak eta Partzuergoak	58
Guztira		82

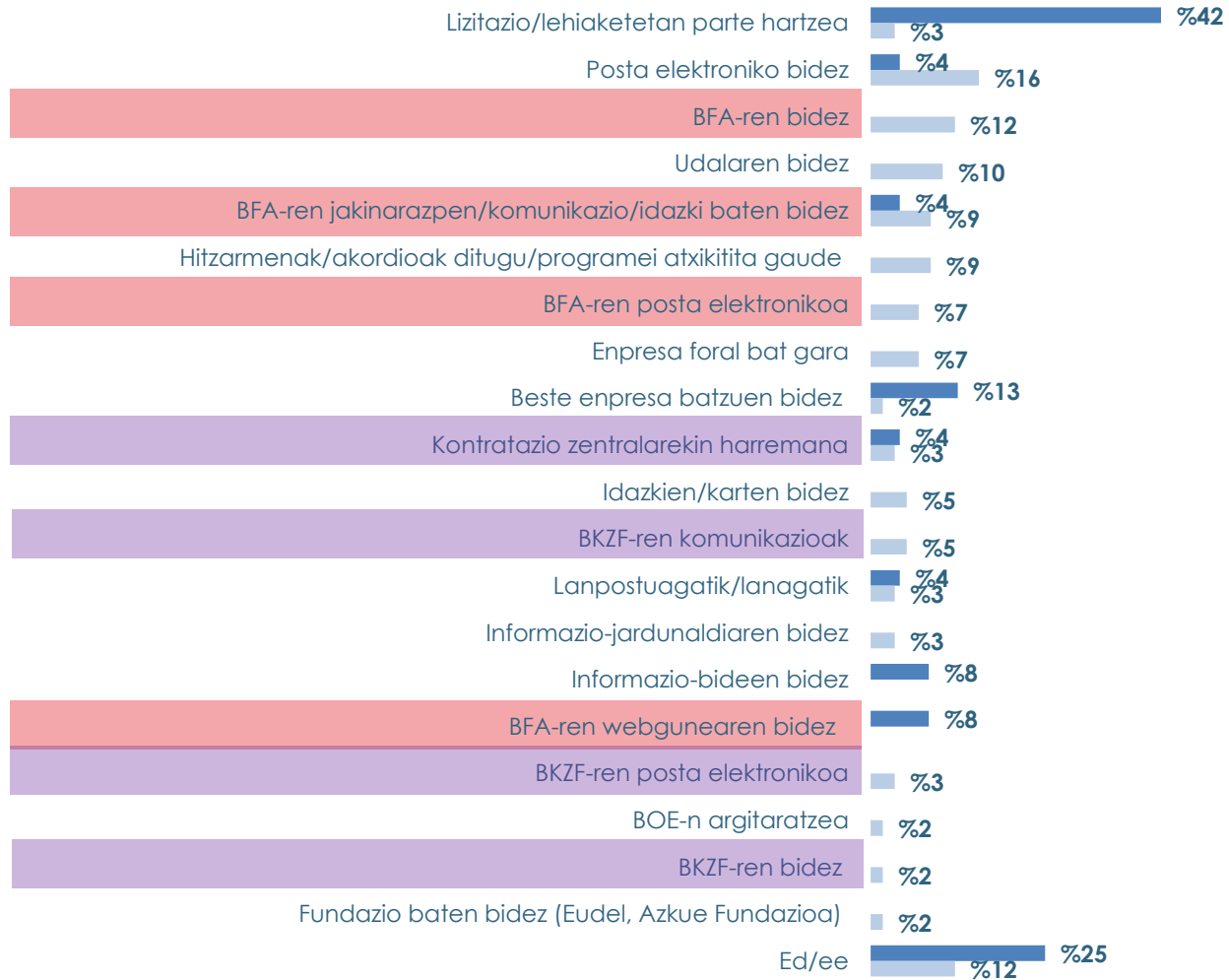
Landa-lanaren data

2023ko apirila eta maiatza.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

- B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana
- B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa
- B.3. Asebetetze xehatua eta espektatibak
- B.4. Azken asebetetze orokorra
- B.5. Zerbitzu kartaren betetzea

BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN EZAGUTZA



- Datuak erabiltzaileen tipologiaren arabera aztertzen baditugu, bai Erakunde edo Udalentzat, bai kontsultatutako Enpresa Lizitatzailleentzat, Kontratazio Zentralaren ezagutzeko bide Nagusia Bizkaiko Foru Aldundia izan zen.



BATEZ BESTEKO KOPURUA



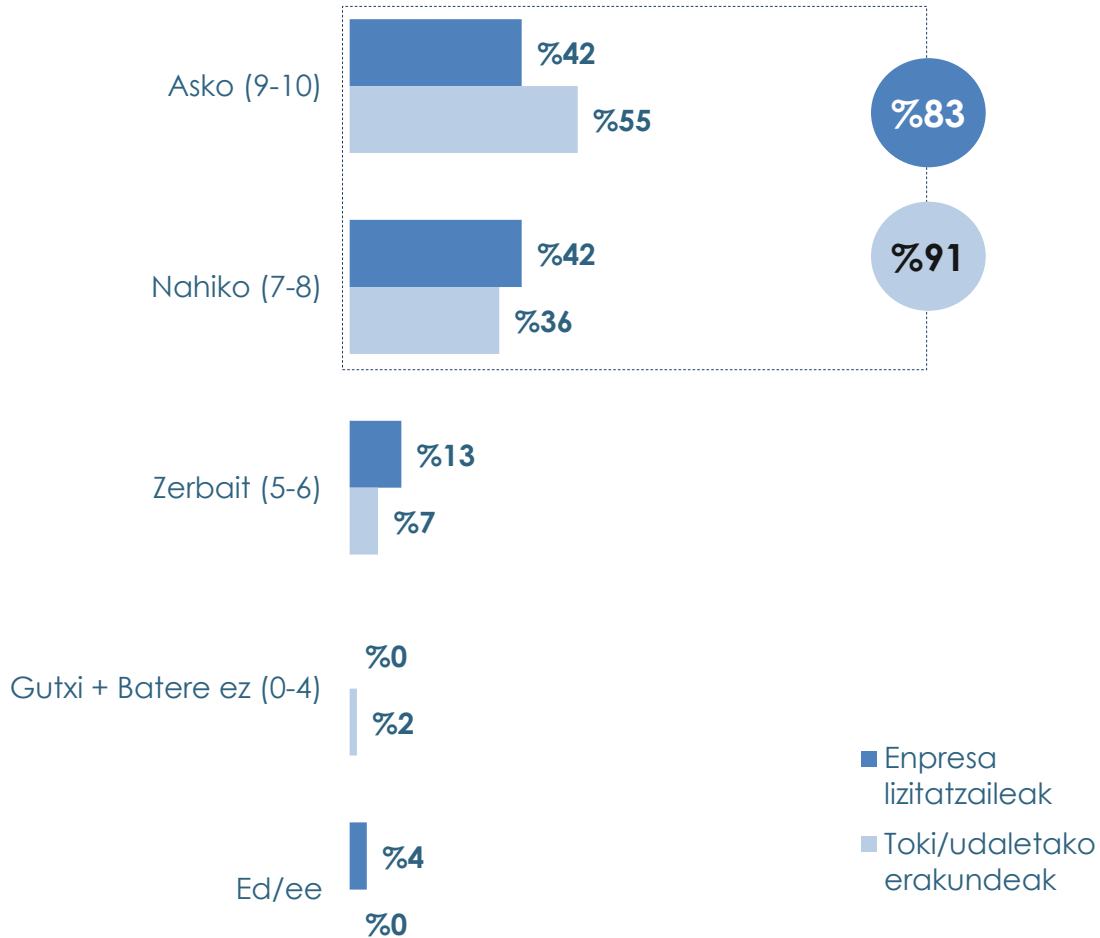
(G1) HASI BAINO LEHEN, JAKIN NAHIKO GENUKE ZER HARREMAN DUZUEN BMEZ-arekin. NOLA IZAN ZENUTEN BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN SORRERAREN BERRI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

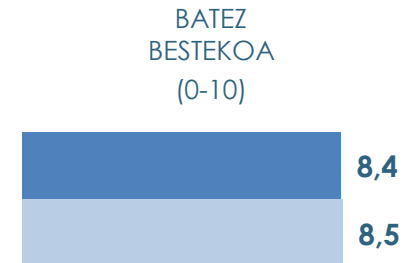
Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Bat-bateko erantzunak

KONTRATAZIO ZENTRALETIK LIZITATUTAKO ZERBITZUEN/HORNIDUREN ERABILGARRITASUNA



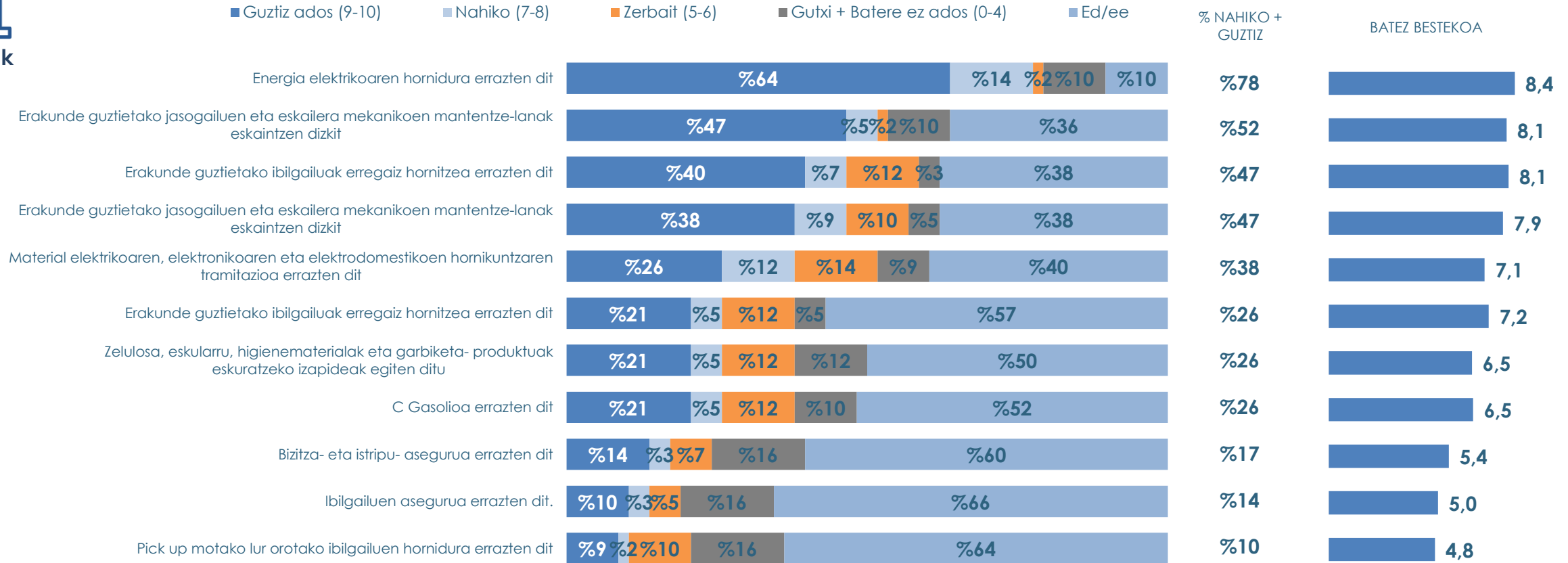
- Bi kolektiboetan, elkarriketatutako pertsonen artean, kontratazio-zentralak lizitatzen dituen **zerbitzu/hornidurak erabilgarriak direla uste dute.**



(G1A) ZEIN NEURRITAN USTE DUZU BALIAGARRIAK DIRELA KONTRATAZIO-ZENTRALETIK LIZITATZEN DIREN ZERBITZUAK/HORNIDURAK?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

LIZITATUTAKO ZERBITZUAK ETA HORNIDURAK

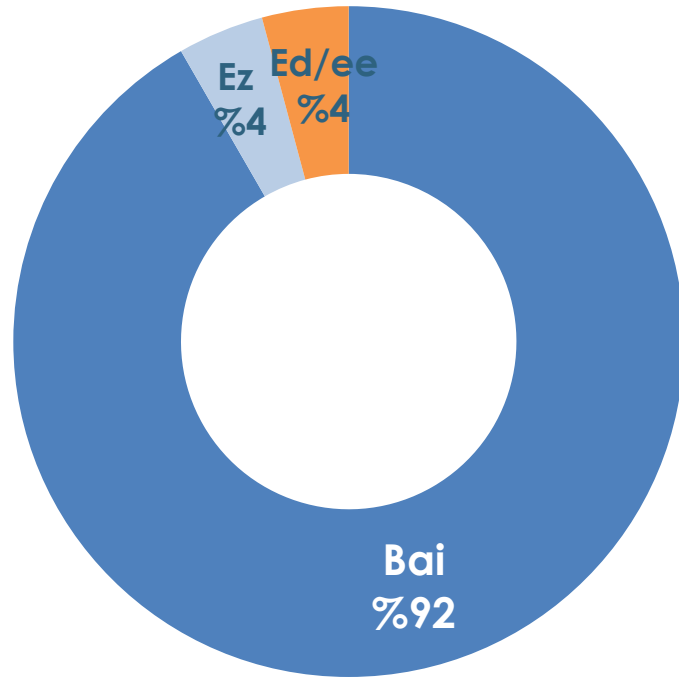


- Argindarraren eta gas naturalaren hornidura eta posta-zerbitzua dira Udalen artean egokitasun-maila handiena lortzen duten zerbitzuak, BKZFK ematen dituen zerbitzu edo ekipamenduei dagokionez.

(G2) ORAIN GUSTATUKO LITZAIGUKE HURRENGO BAIETZAPENEKIN ZURE ADOSTASUN MAILA ADIERAZTEA. ZEIN NEURRITAN ZAUDE ADOS BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAK ... ?

Oinarria: Toki/udaletako erakundeak

ENPRESA LIZITATZAILEEN EZAUGARRIAK



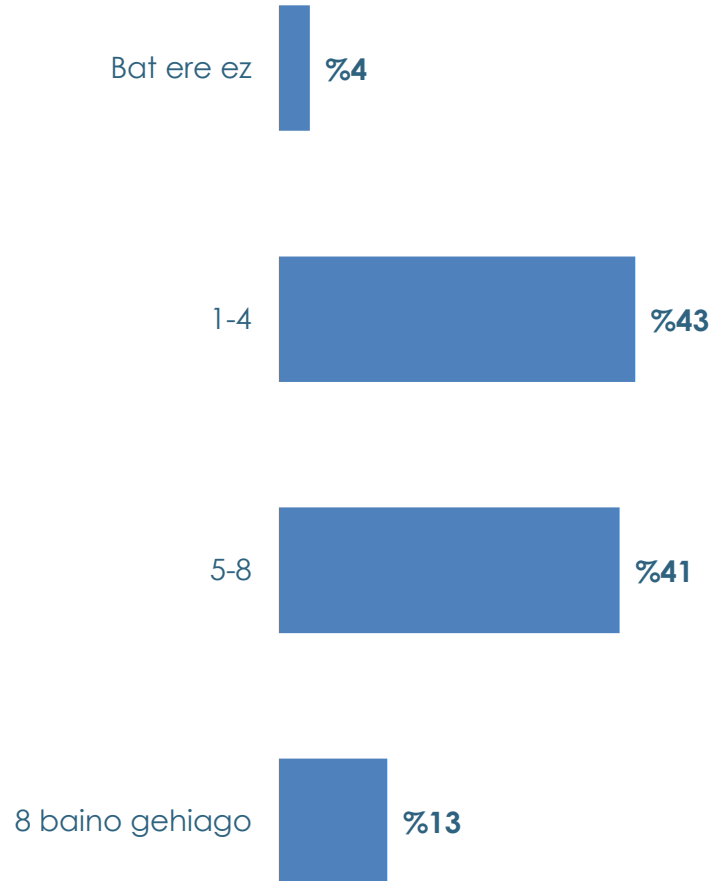
- Elkarrizketatutako enpresa lizitatzailerik ia guztiak noizbait esleipendunak izan dira.

(D2) NOIZBAIT ESLEITUAK IZAN ZARETE?

Oinarria: Enpresa lizitatzailerik

Bat-bateko erantzunak

UDALEN EZAUGARRIAK



- Erakunde edo udalek atxiki diren esparru-akordioen kopuruaren arabera, nabarmentzekoa da, %43ko atxikipenarekin, akordio batetik laura sinatu duten udalak edo tokiko erakundeak; hala ere, nabarmentzekoa da %41ek 5 eta 8 bitarteko akordioak egin dituztela.

(D1) AMAITZEKO, ESPARRUAREN ZENBAT AKORDIOETARA ATXIKITU ZARETE?

Oinarria: Toki/udaletako erakundeak

Bat-bateko erantzunak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

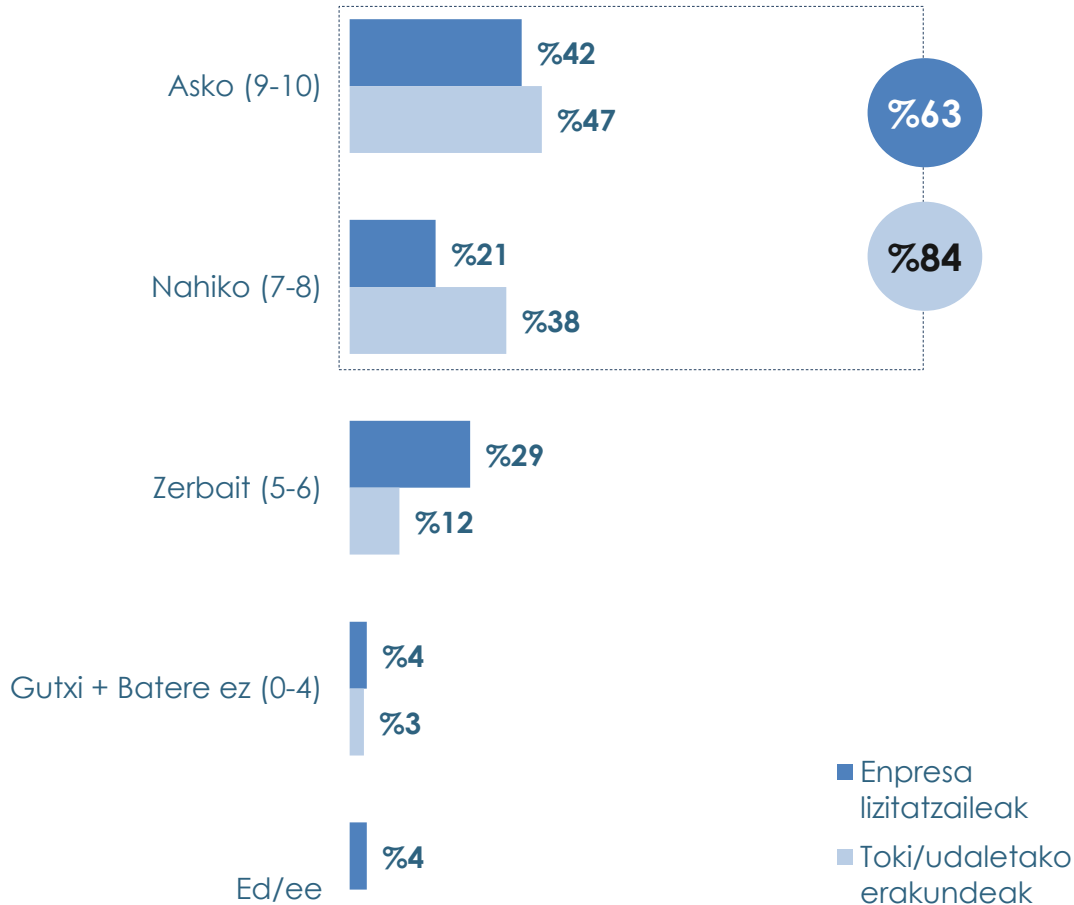
B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Asebetetze xehatua eta espektatibak

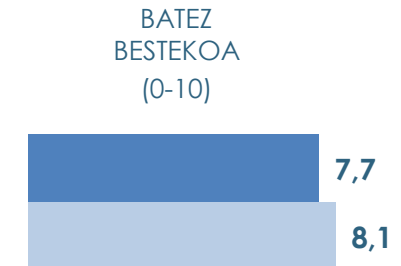
B.4. Azken asebetetze orokorra

B.5. Zerbitzu kartaren betetzea

HASIERAKO ASEBETETZE OROKORRA



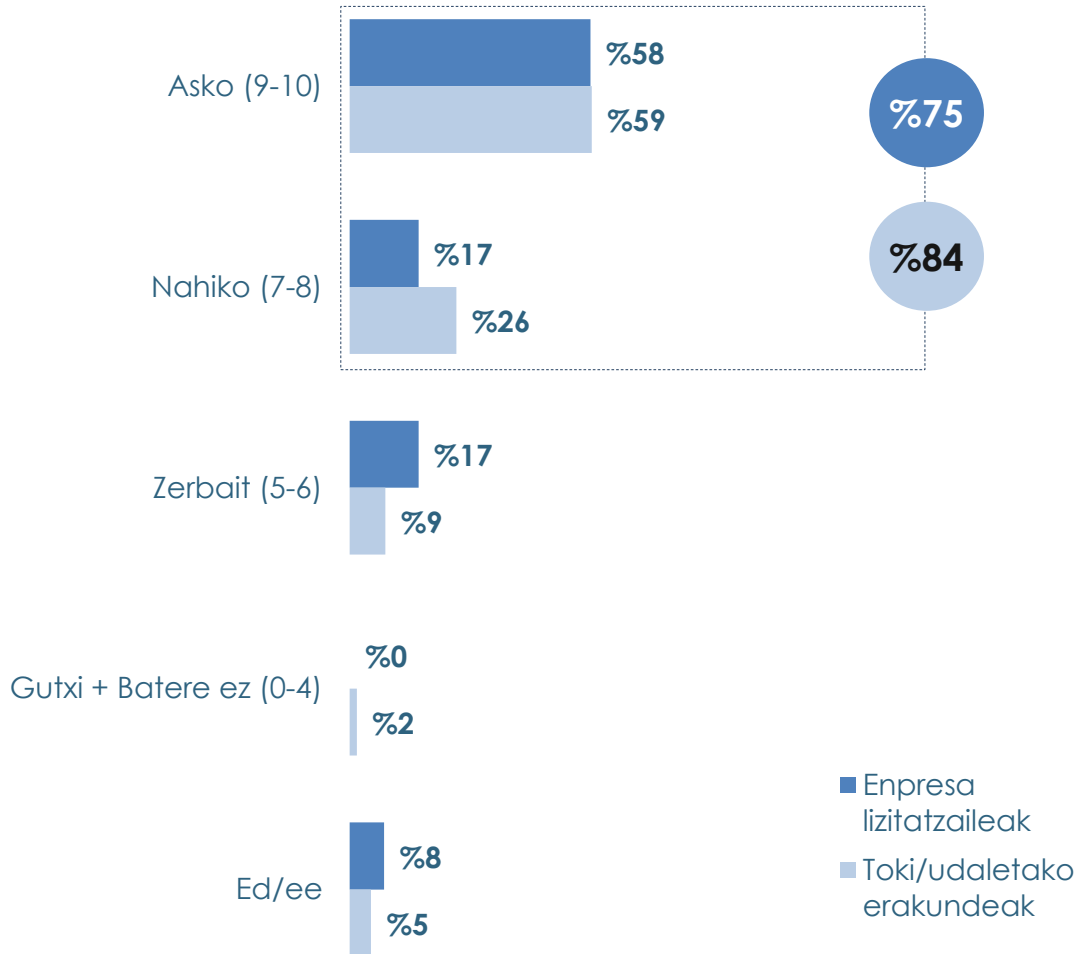
- **Udalen asebetetzea** enpresa lizitatzailerentzako artean jasotakoa baino **askoz handiagoa da**.
- Udalen kasuan, elkarrizketatutako pertsonen **%84 oso edo nahiko pozik dago** zerbitzuarekin.



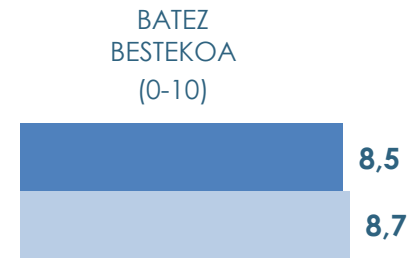
(G3) JARRAITZEKO, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE OROKORKI ASEBETEA BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRAL FORALAREN ZERBITZUAREKIN (BKZF)? ESKALA BATEAN NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 GUZTIZ POZIK.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUA ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUN-MAILA



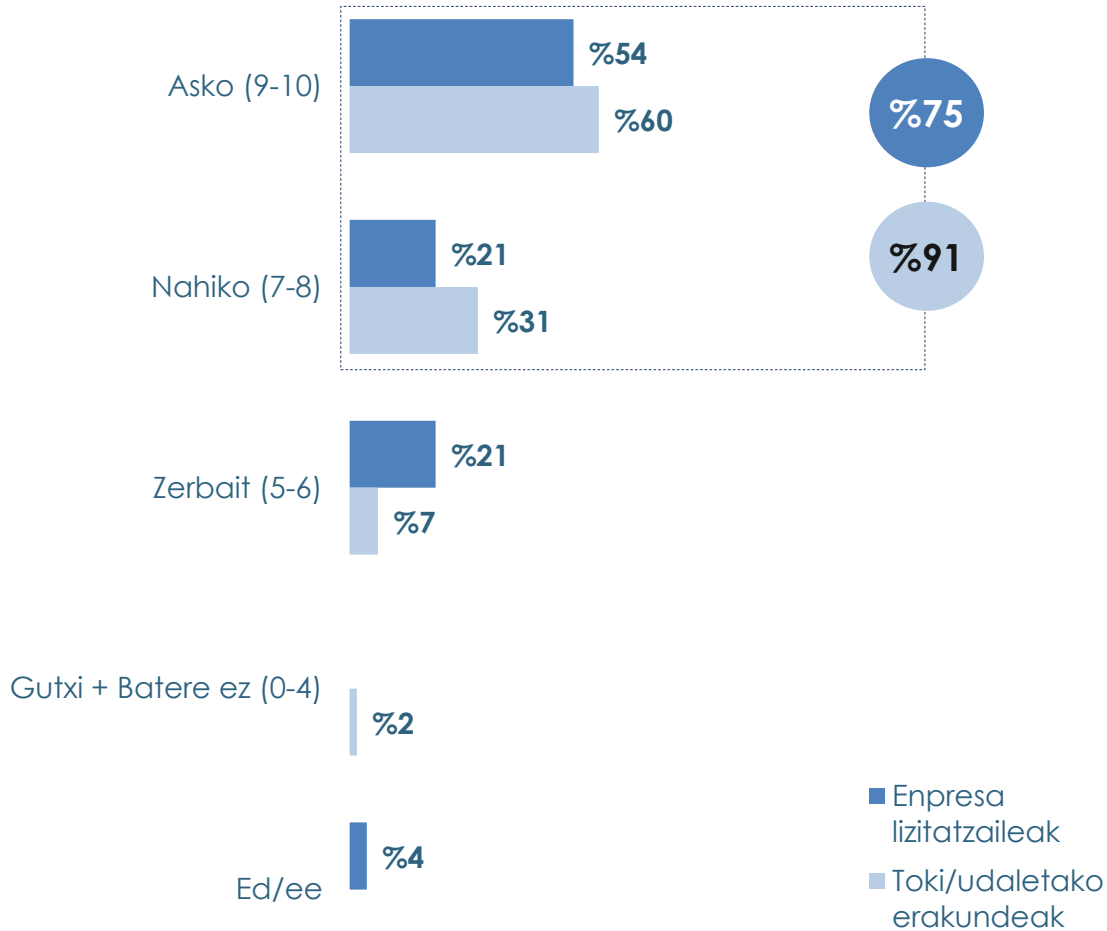
- **Elkarrizketatutako pertsonen gehienek adierazi dute kontratazio zentrala erabiltzen jarraitzeko prest daudela.**
- **Udalen kasuan, zerbitzua erabiltzen jarraitzeko prestasun-maila enpresa lizitatzailleena baino handiagoa da.**



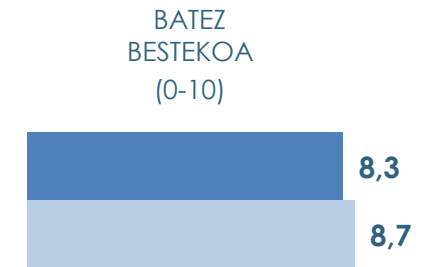
(G4) ETA ZURE ESKU BALEGO, ZER NEURRITAN EGONGO ZINATEKE ZERBITZU HAU ERABILTZEN JARRAITZEKO PREST?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

GOMENDIOA



- Enpresa lizitatuzaileen kasuan, gomendio-maila oso ona da. Elkarrizketatutako pertsonen %75ak asko edo nahiko gomendatzen du zerbitzua.
- Kotsultatutako Udalen artean, zerbitzuaren **gomendio-maila handia dago**; zehazki Udalen edo tokiko erakundeen %91ak **zerbitzua gomendatuko luke**.
- Gomendioak 8,3ko eta 8,7ko batez besteko puntuazioak jasotzen ditu, hurrenez hurren.



(G5) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU ERAKUNDEEI/ UDALEI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

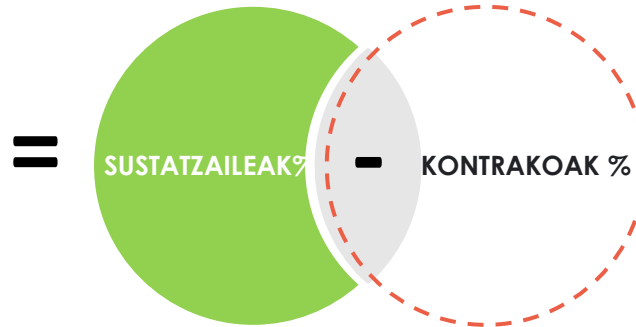
GOMENDIOA

SUSTATZAILEAK
 > Gomendatzeko **OSO prest** agertzen diren bezeroak



9 10

SUSTATZAILEAK



Enpresa lizitatzailerak

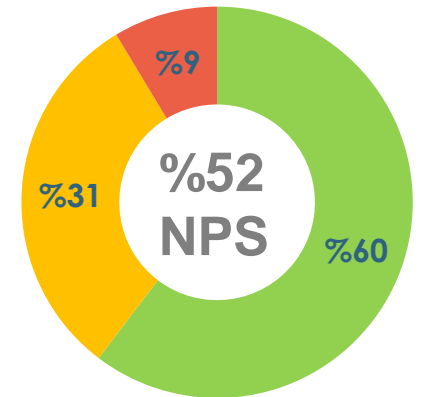
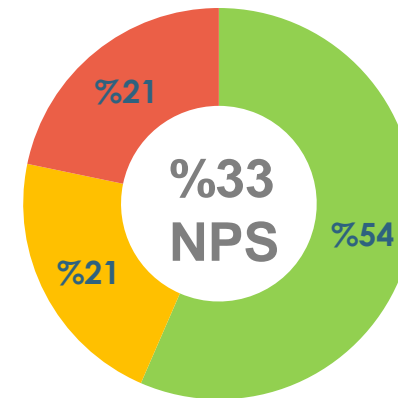
Toki/udaletako erakundeak

PASIBOAK
 > Gomendatzeko **axolagabea** agertzen diren bezeroak



7 8

PASIBOAK



KONTRAKOAK
 > Zerbitzua gomendatzeko **prest ez** dauden bezeroak



0 1 2 3 4 5 6

KONTRAKOAK

(G5) ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENIEKE ZERBITZU HAU ERAKUNDEEI/ UDALEI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiek

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

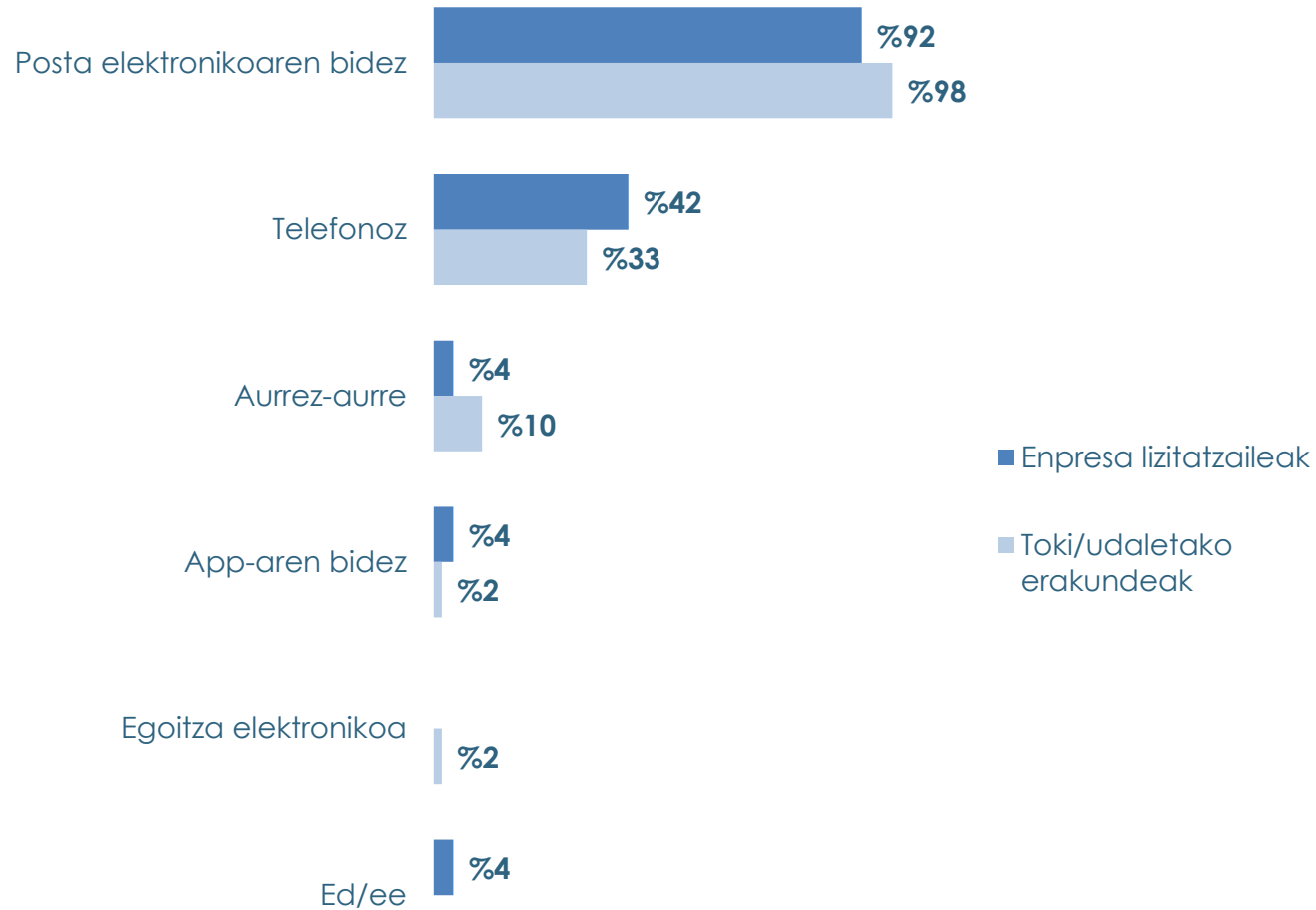
B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Asebetetze xehatua eta espektatibak

B.4. Azken asebetetze orokorra

B.5. Zerbitzu kartaren betetzea

INFORMAZIO KANALAK



- Bi kolektiboek uste dute **posta elektronikoa** dela Informazioa emateko biderik egokiena.
- Bigarren maila batean, elkarrizketatutako pertsonak **telefonoa eta aurrez aurreko arreta** aipatzen dute.
- Aztertutako bi kolektiboen artean ez da ezberdintasun handirik nabaritzen.

**AIPAMENEN
 BATEZ BESTEKO
 KOPURUA**

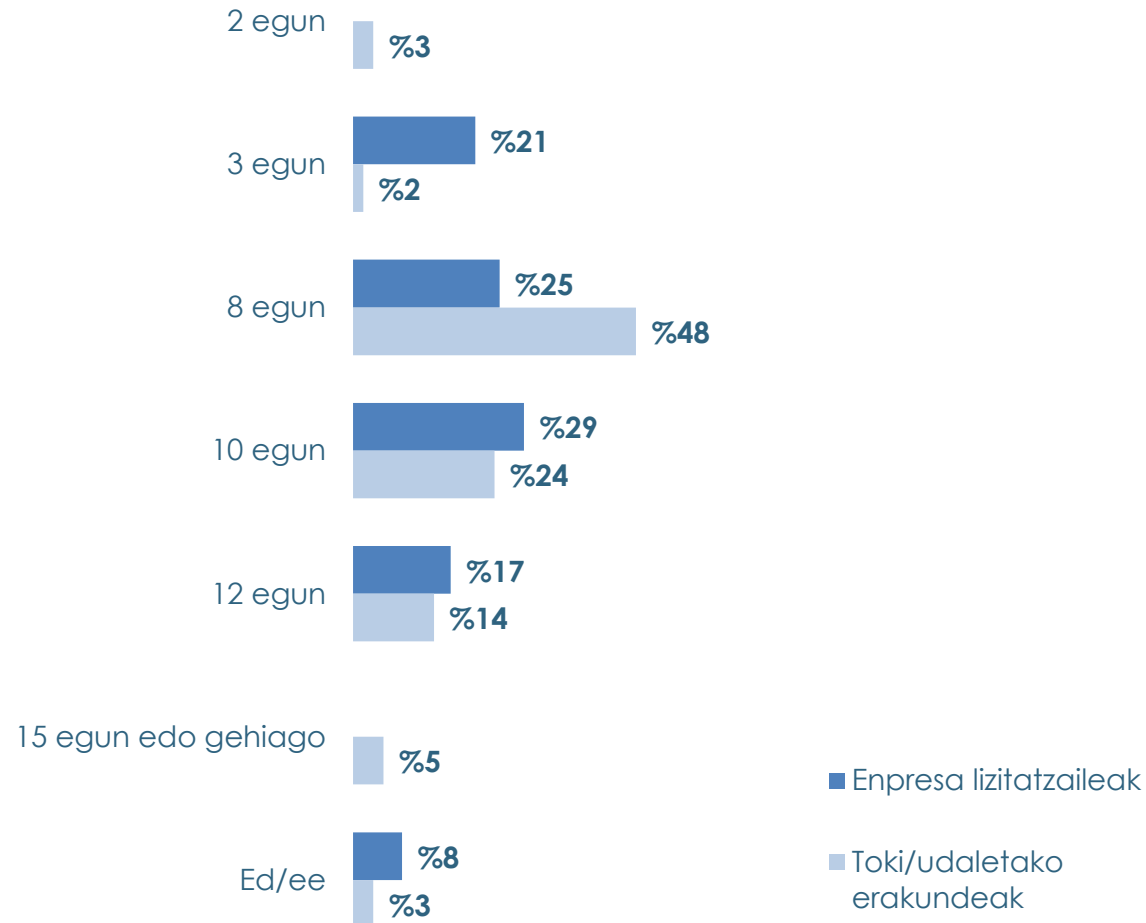
1,46

(G5A) INFORMAZIOAN ARRETA JARRIZ. ZEIN BIDE USTE DUZU EGOKIENA DELA BKZF-K INFORMAZIOA EMAN DEZAN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake.

INFORMAZIOA JASOTZEKO GEHIENEZKO ITXARONALDIA

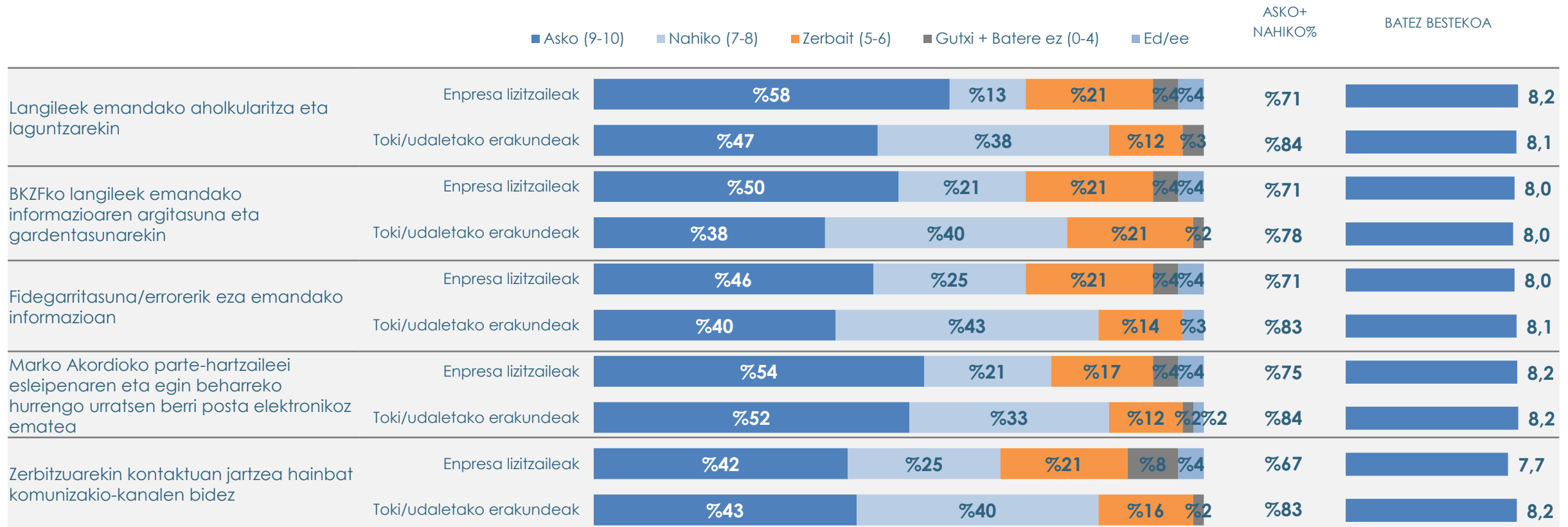


- Elkarrizketatutako tokiko **erakunde**en artean, ia erdiak adierazi dute batez besteko itxaroteko gehieneko epea **8 egunekoa** izan beharko litzatekeela.
- **Enpresa lizitatzailer**en artean, gehienek uste dute gehieneko epea **8 eta 10 egun bitartekoa** izan beharko litzatekeela.

(G5B) ADMINISTRAZIO- INFORMAZIO ESKAEREI ERANTZUNA EMATEKO, ZEIN IZAN BEHARKO LITZATEKE ITXAROTEN GEHIEGIZKO EPEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN INFORMAZIOA

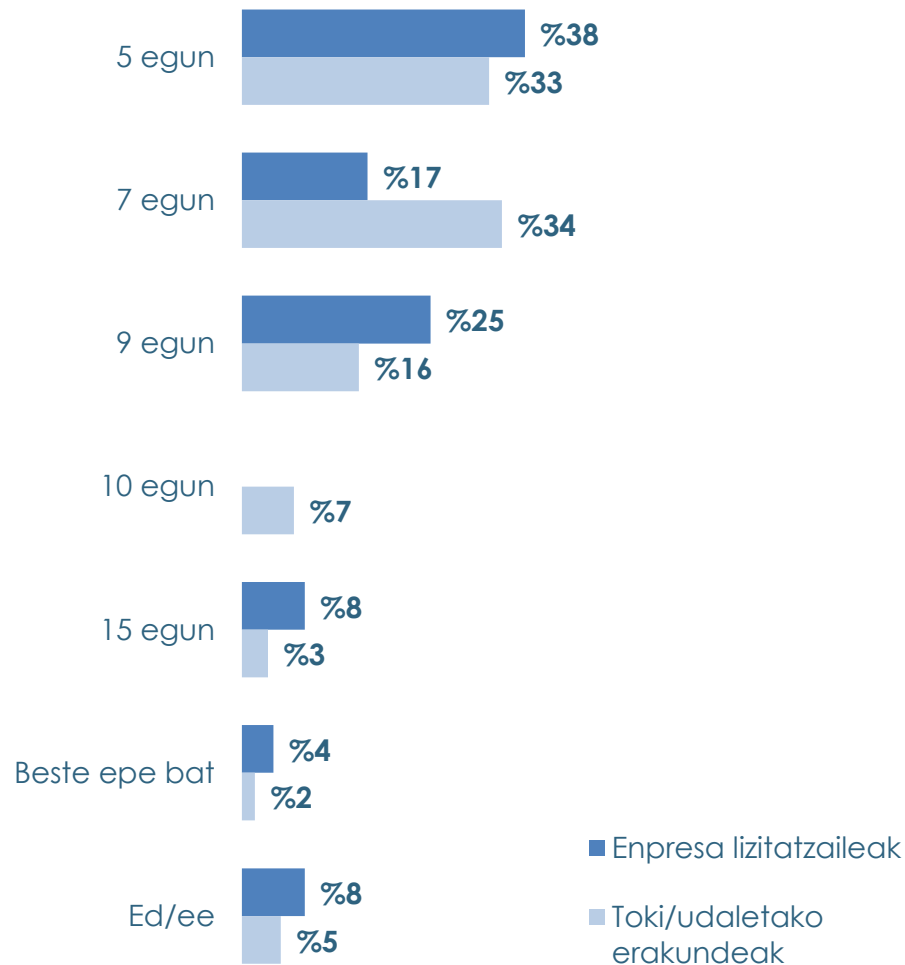


- **Tokiko erakundeek edo udalek gehiago baloratzen dute zerbitzuak emandako Informazioa aztertutako ia alderdi guztietan.**

(G6) JARRAIAN, ZERBITZUAREN INFORMAZIOARI BURUZKO ZENBAIT ALDERDI AZALTZEN DIRA, ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK, ESKALA BATEAN NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 GUZTIZ POZIK.

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ADJUDIKAZIOA JAKINARAZTEKO ETA JARRAIBIDEAK BIDALTZEKO GEHIENEZKO EPEA

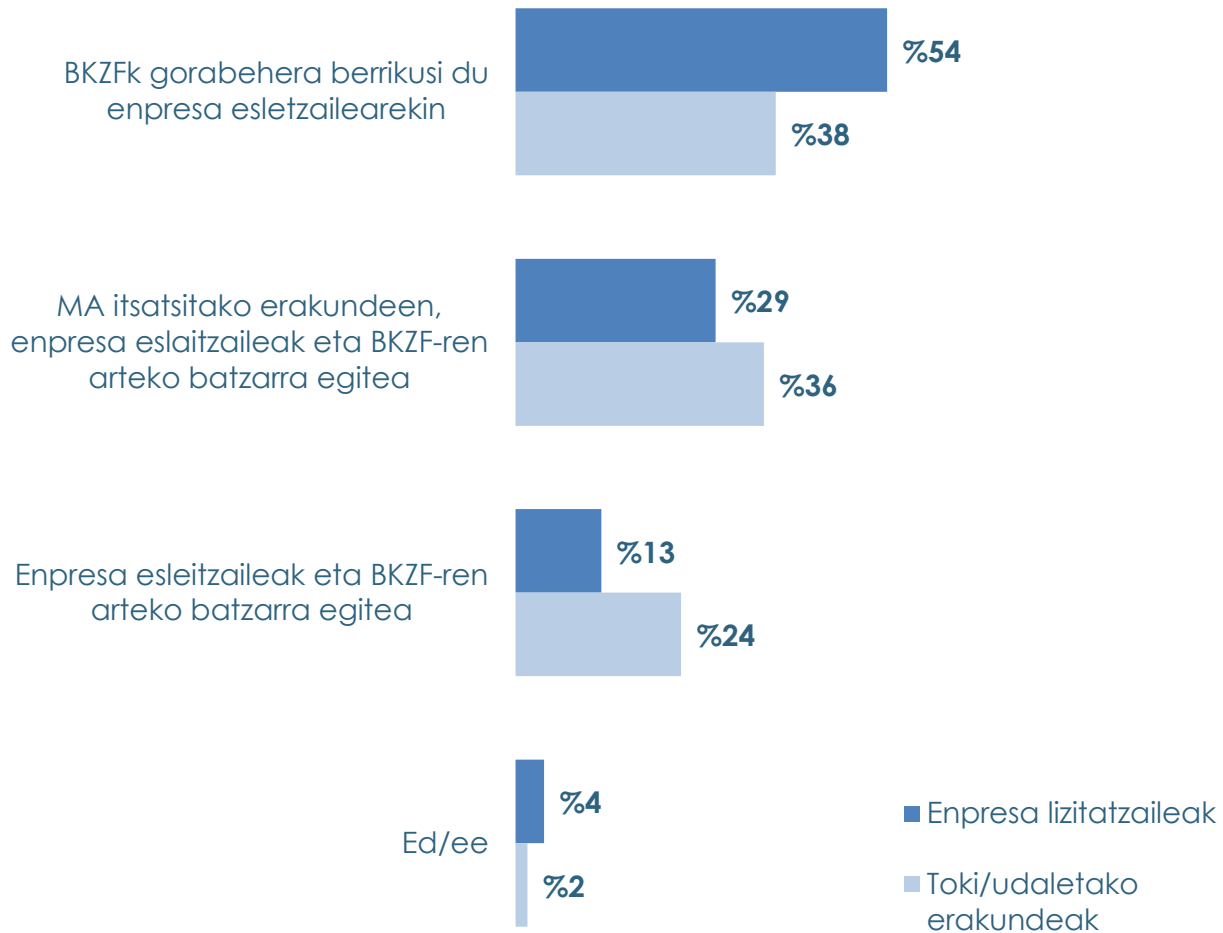


- **Elkarrizketatutako enpresa lizitatuzaileen ia %40ak** uste du jarraibideen jakinarazpena eta bidalketa gehienez **5 eguneko epean** izan beharko litzatekeela.
- Elkarrizketatutako **tokiko erakunde**en kasuan, **%34ak** uste du egokiena **7 egun** direla.

(G6A) ERAKUNDE EDO UDALERRIEI ESLEIPENA ETA ARGIBIDEAK JAKINARAZTEKO, ZEIN IZAN BEHARKO LITZATEKE ITXAROTEKO GEHIEGIZKO EPEA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

KONTRATUAK GAUZATZEKO GORABEHERAK

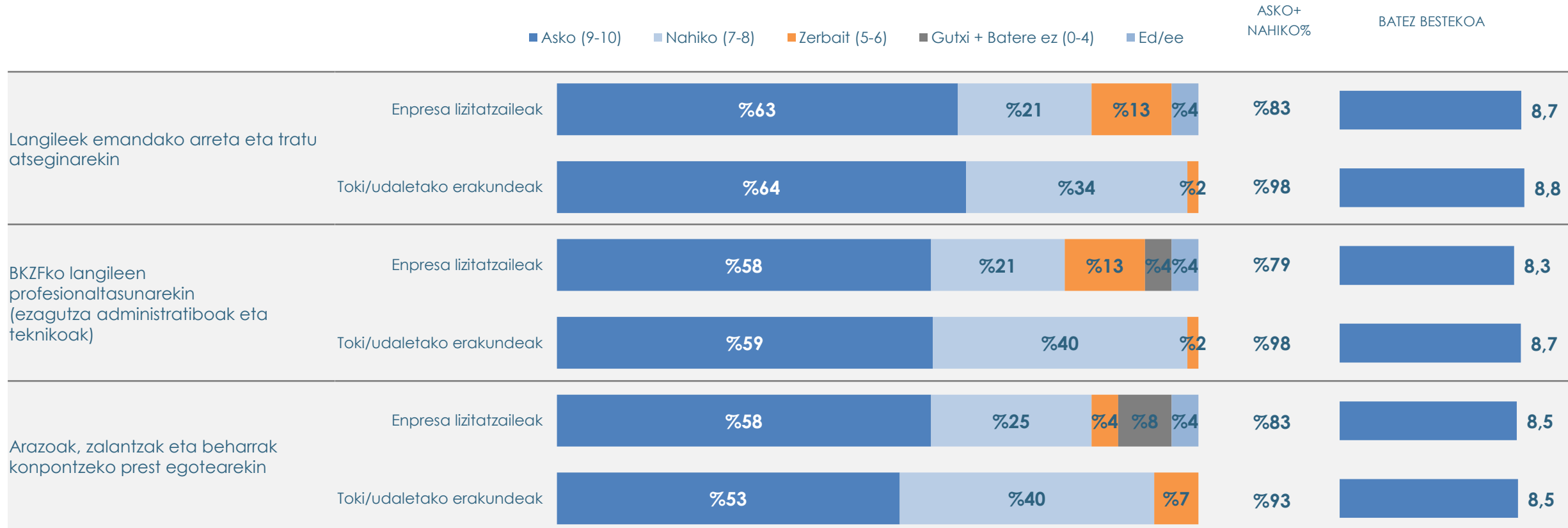


- Kontratuak gauzatzean izandako gorabeheren aurrean, **enpresa lizitatuak %54k** uste de BKZFk **enpresa esleipendunarekin berrikusi beharko lukeela gorabehera.**
- **Tokiko erakunde** kolektiboko elkarizetatutako pertsonen artean, gehienek ez dute aipatutako aukeretako baten alde egiten.

(G6B) KONTRATU DERIBATUEN BETETZEAN APARTEKO GORABEHERARIK GERTA DAITEKEEN USTEZKO HAIETAN, HURRENGO AUKERETATIK ZEIN IRUDITZEN ZAIZU EGOKIENA HAIEN EBAZPENERAKO?

Oinarria: Elkarizetatutako pertsona guztiak

BKZF-KO LANGILEEK EMANDAKO ARRETA

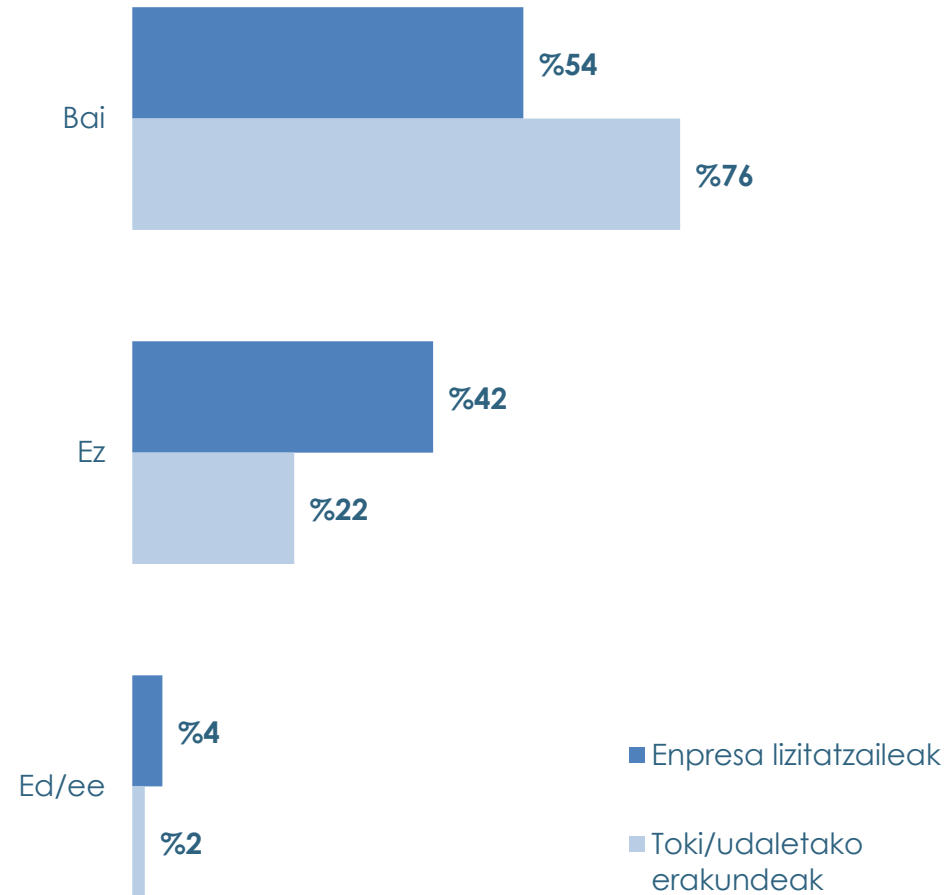


- **Erabiltzaileari emandako arretarekin** lotutako alderdietan **asebetetze-indize handiak lortzen dira**, bereziki langileek emandako arretari eta tratu atseginari dagokionez.

(G7) JARRAIAN, BKZFko LANGILEEK EMANDAKO ARRETAREKIN ZERIKUSIA DUTEN ZENBAIT ALDERDI AZALDUKO DIRA, ZENBATERAINO ZAUDEN POZIK, ESKALA BATEAN NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 GUTZIZ POZIK.

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

KONTSULTEN KOMUNIKAZIOA



- **Enpresa lizitatuak** kolektiboko elkarrizketatutako pertsonen kasuan, **erdiak baino gehiagok** kontsultaren bat egin du denborei, epeei edo kanalei buruz.
- **Tokiko erakundeak** kasuan, %76k egin du kontsultaren bat.

(G8) KONTSULTAK KUDEATZEKO DENBORA, EPE ETA BIDEAK KONTUAN HARTUTA, GUSTATUKO LITZAIDAKE KOMENTATZEA, NOIZBAIT KONTSULTAREN BAT JAKINARAZI EDO EGIN DUZUN?

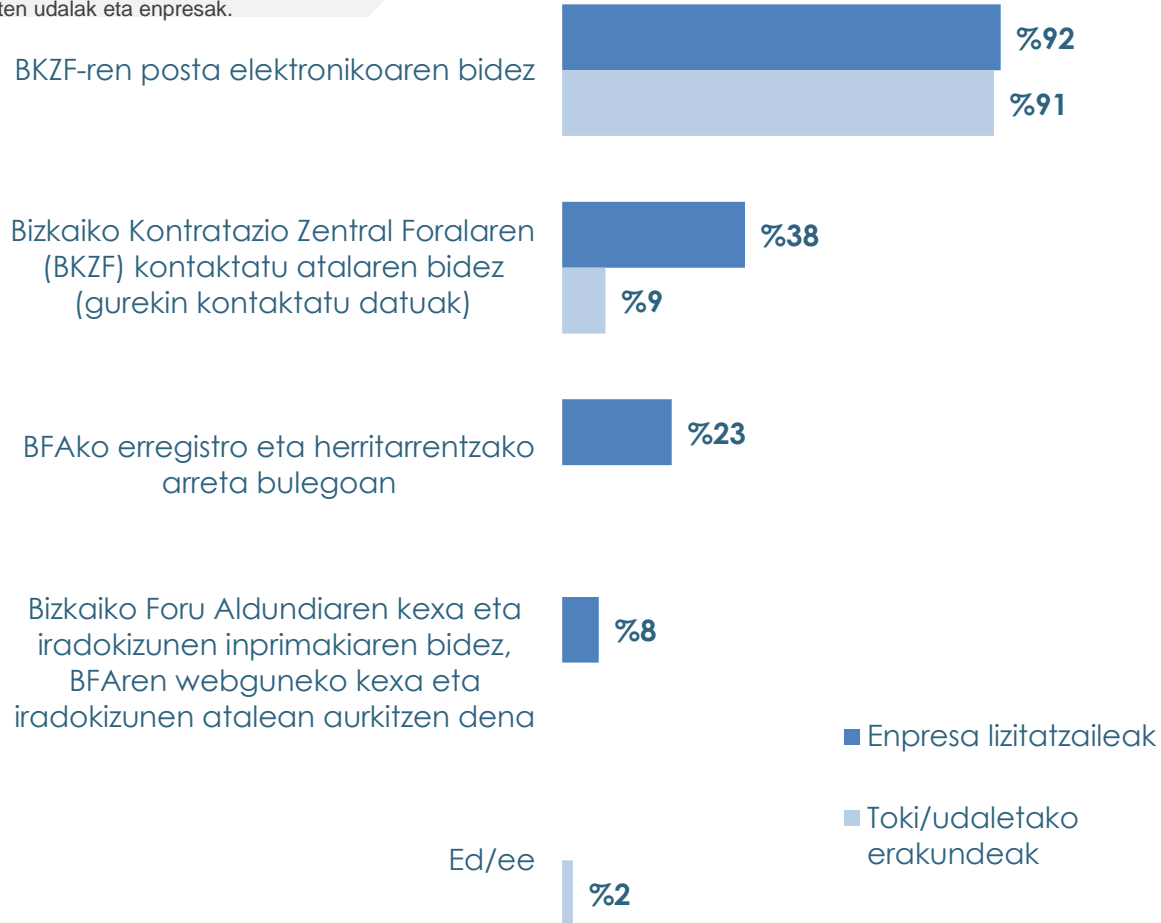
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Bat-bateko erantzunak

ZALANTZAK, KEXAK EDO IRADOKIZUNAK JAKINARAZTEKO KANALA



Konsultaren bat jakinarazi edo egin duten udalak eta enpresak.



- Bi kolektiboetako elkarrizketatutako ia guztiek erabili izan dute posta elektronikoaren zerbitzari zalantzak, kexak edo iradokizunak jakinarazteko.

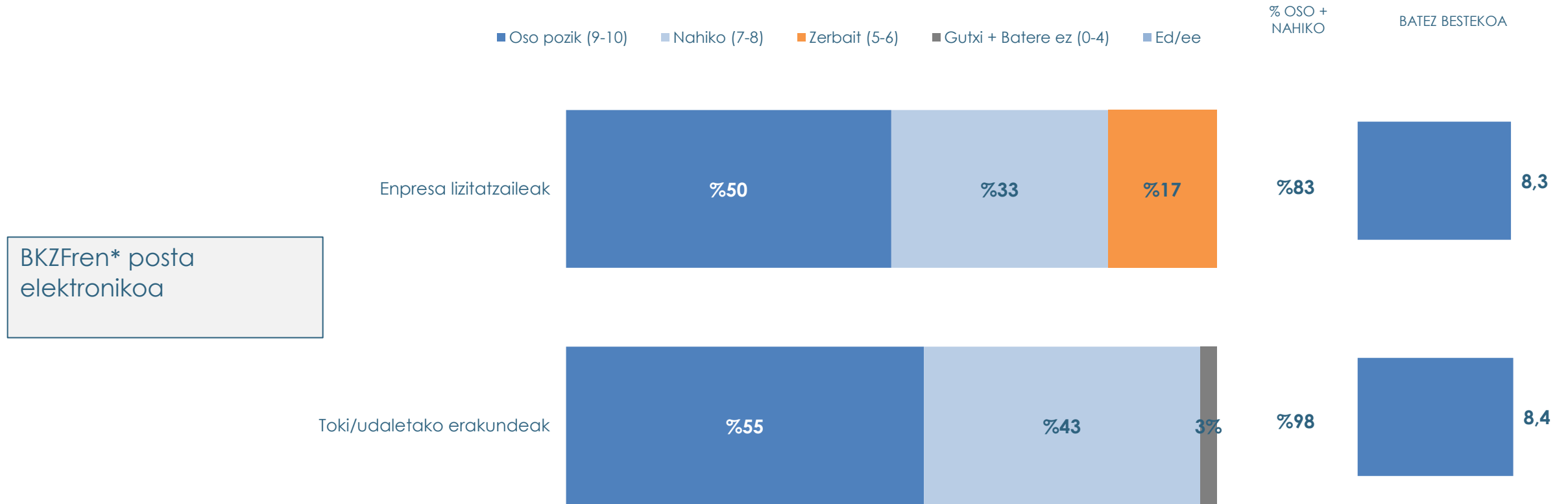
AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA
1,62

(G9) HONAKO BIDE HAUETATIK, ZEINTZUK ERABILI DITUZU BKZF-REKIN IZAN DUZUN EDOZEIN ARAZO, ZALANTZA, KEXA EDO IRADOKIZUN JAKINARAZTEKO?

Oinarria: Konsultaren bat jakinarazi duten pertsonak

Erantzun anitzeko galderak. 100 baino gehiago batu ditzake

ZALANTZAK, KEXAK ETA IRADOKIZUNAK JAKINARAZTEKO KANALA



- Lagin-oinarria txikia izan arren, **posta elektronikoarekiko asebetetze-indizeak positiboak** direla hautematen dugu.

(G9A) ETA, ZELAN BALORATZEN DUZU?

Oinarria: Kontsultaren bat egin duten pertsonak

*Oharra: Lagin-base oso txikiak; beraz, datuak tentuz interpretatu behar dira.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

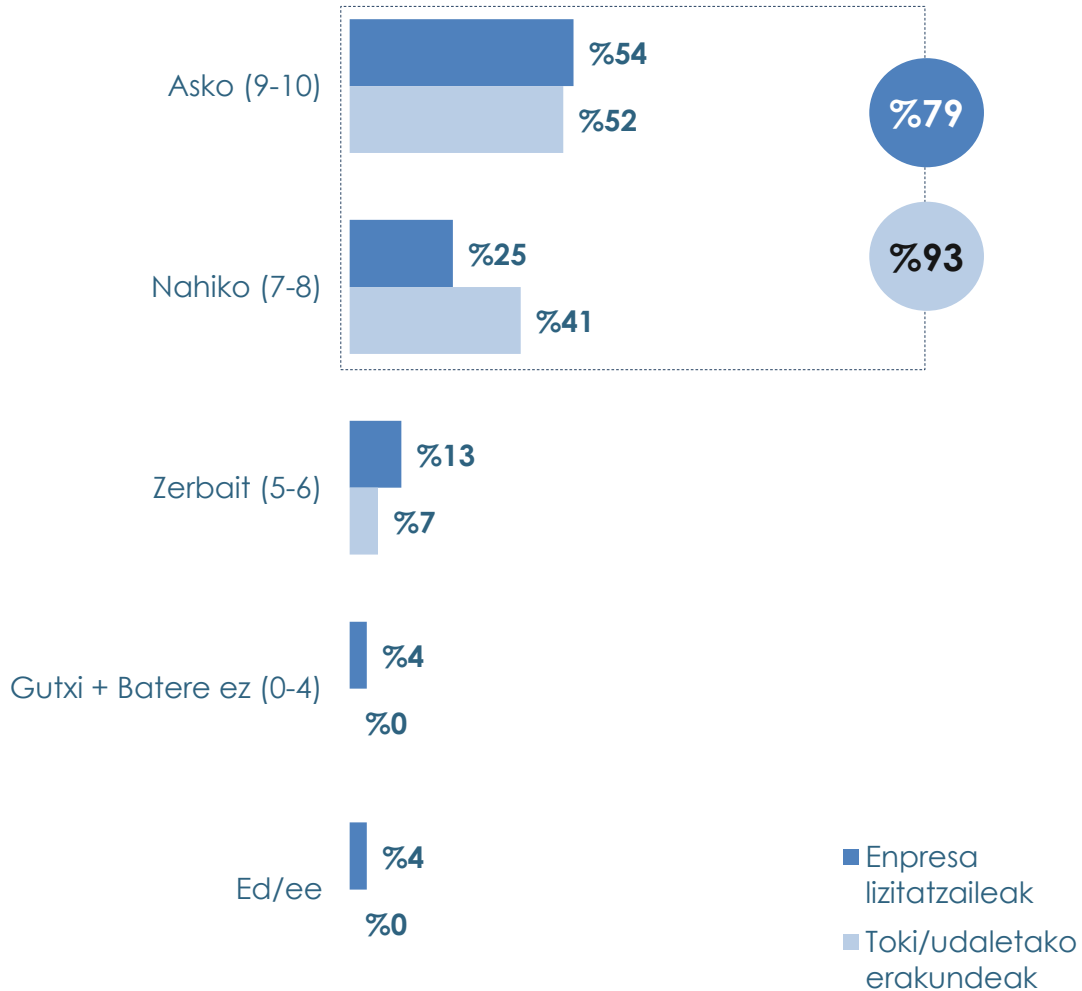
B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Asebetetze xehatua eta espektatibak

B.4. Azken asebetetze orokorra

B.5. Zerbitzu kartaren betetzea

AZKEN ASEBETETZE OROKORRA



%79

%93

- Elkarrikeratutako **10 udaletatik 9-k oso edo nahiko pozik** daude Kontratazio Zentralak ematen duen zerbitzuarekin.
- **Enpresa lizitatuzaileen** kasuan, **10-etik 8-k** balorazio oso onak ematen dituzte Kontratazio Zentraleko zerbitzuari dagokionez.

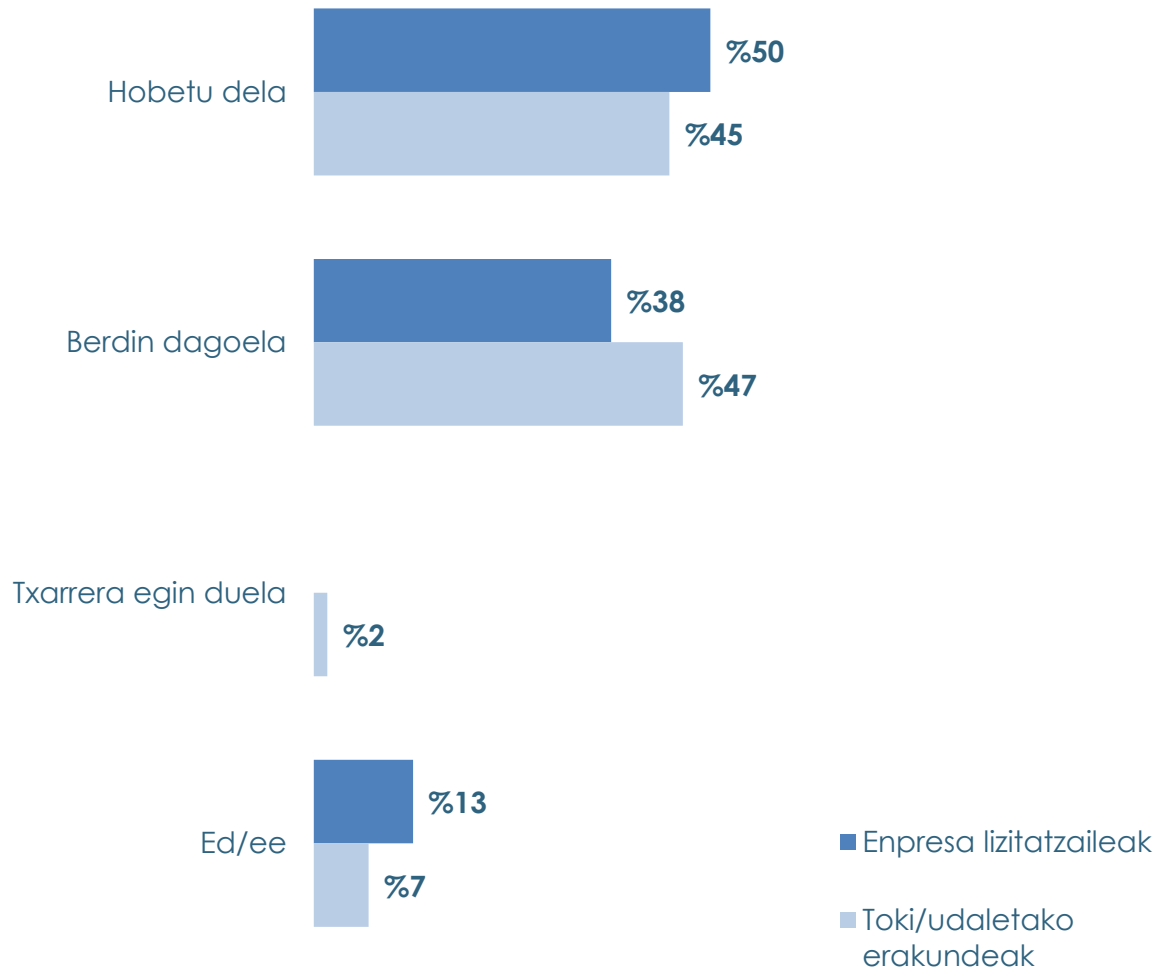
BATEZ
 BESTEKOA
 (0-10)



(G10) BUKATZEKO, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE POZIK BKZF-k ESKAINITAKO ZERBITZUAREKIN? ESKALA BATEAN, NON 0 BATERE EZ POZIK DEN ETA 10 OSO POZIK DEN.

Oinarria: Elkarrikeratutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BILAKAERA



- Aztertutako erakundeen tipologiari erreparatzen badiogu, **elkarrizketatutako enpresa lizitatzailen erdiarentzat** zerbitzuak hobera egin duela antzematen da, **%38rentzat**, aldiz, uste du **mantendu** egin dela.
- **Tokiko enpresen** kasuan, **zerbitzua hobetu edo mantendu** dela adierazi duten udalen ehunekoa **antzekoa da**.
- Bi kolektiboetan, **ez dago** zerbitzuak **okerrera egin** duela adierazi duten erakunde edo enpresarik.

(G11) ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU, AZKEN URTEEKIN ALDERATUTA...

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

HOBKUNTZARAKO IRADOKIZUNAK



- Bi kolektiboetan, aztertutako erakunde gehienek ez dute zerbitzua hobetzeko inolako iradokizunik aipatzen.

AIPAMENEN BATEZ BESTEKO KOPURUA

1,00

- Enpresa lizitatuak
- Toki/udaletako erakundeak

(G12) ETA AZKENIK, IRADOKIZUNEN BAT DAUKAZUE ZERBITZU HAU HOBETZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. 100 baino gehiago batu ditzake

Bat-bateko erantzunak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.1. Kontratazio zentralarekiko harremana

B.2. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.3. Asebetetze xehatua eta espektatibak

B.4. Azken asebetetze orokorra

B.5. Zerbitzu kartaren betetzea

ZERBITZU KARTA

GURE KONPROMISOAK



- Hurrengo orrialdeetan, **Zerbitzu Kartan** jasotako **konpromisoak betetzean** sakonduko dugu: **2021-2022ko Bizkaiko Kontratazio Zentral Forala**.
- Horretarako, karta horretan argitaratu genituen konpromisoak gogoraraziko ditugu eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren asebetetze inkestaren emaitza eta konpromisoen betetze-maila ezagutzeko.

ZERBITZU KARTA



BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRALA

GURE KONPROMISOAK

- BKZFko langileek arazoak, zalantzak eta premiak konpontzearen aldeko jarrera azaltzea erabiltzaileei eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetasun-inkestan.
- Erabiltzaileak modu profesionalean eta ezagutza administratiboz/teknikoz hornituan artatzea, eta batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.
- Erabiltzaileak adeitsuki artatzea, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.
- Erabiltzaileei arreta gardena, fidagarria eta argia ematea, bai eta aholkularitza egokia ere, eta, batez beste, 7,5etik gorako puntuazioa lortzea gogobetetze-inkestan.
- Erakundeei eta udalei erantzuna ematea (onartzekoa zein ezeztekoa) eskuratze zentralizatuko ondasun, zerbitzu eta obra berriak gehitzeko proposamenari buruz.
- Erakunde eta udalei posta elektronikoz erantzutea BKZFri eta kontratazio-prozesuaren egoerari buruzko informazio-eskaeren gainean.

NOLA NEURTZEN DITUGU

- Erabiltzaileek adierazitako gogobetetasuna baloratzuz, langileek arazoak, zalantzak eta premiak konpontzearen alde azaldutako jarrerari dagokionez.
- Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzuz, arreta profesional eta ezagutzaz hornituari dagokionez.
- Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzuz, arretaren adeitasunari dagokionez.
- Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzuz, laguntzaren gardentasunari, fidagarritasunari, argitasunari eta aholkularitza egokiari dagokionez.
- Eskuratze zentralizatuko ondasun, zerbitzu eta obra berriak gehitzeko proposamena dela-eta, BKZFren erantzuna (onartzekoa zein ezeztekoa) jaso duten erakunde eta udalen ehunekoa (%).
- Posta elektronikoz erantzundako BKZFri eta kontratazio-prozesuaren egoerari buruzko informazio-eskaeren ehunekoa (%).

BIZKAIKO KONTRATAZIO ZENTRALA

GURE KONPROMISOAK

- Informazio administratiboaren eskaera guztiak 10 egun baino lehen erantzutea.
- Esparru Akordioaren partaide diren erakunde eta udalei esleipena eta hurrengo urratsak posta elektronikoz jakinaraztea.
- Esparru Akordioaren partaide diren erakunde eta udalei esleipena eta hurrengo urratsak posta elektronikoz jakinaraztea, eta, batez beste, 8tik gorako puntuazioa lortzea horri buruzko galderan gogobetetze-inkestan.
- Esparru Akordioaren esleipena formalizatzen denetik 5 egun igaro baino lehen jakinaraztea.

NOLA NEURTZEN DITUGU

- Zenbat denbora behar duen BKZFk informazio administratiboaren eskaerak erantzuteko.
- Esparru Akordioaren partaide diren erakunde eta udalei esleipenaren eta hurrengo urratsen berri emateko posta elektronikoz egindako jakinarazpenen ehunekoa (%).
- Erabiltzaileen gogobetetasuna baloratzuz, esleipenaren eta hurrengo urratsen berri emateko posta elektronikoz egindako jakinarazpenei dagokienez.
- Zenbat denbora behar den Esparru Akordioaren esleipena jakinarazteko, hura formalizatzen denetik.



ZERBITZU KARTAK: KONPROMISOAK

Jarraian, Kontratazio Zentralak berriki garatu dituen adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten dugu:

ATRIBUTUA	KONPROMISOA	EMAITZA	
Erabiltzaileei BKZF-ko langileen prestasuna eskaini arazoak, zalantzak eta beharrak konpontzeko	Asebetetzearen batez bestekoa puntuazioa 8koa da asebetetze-inkestan	Enpresa lizitatuzaileak 8,5 Betetzea	Toki/udaletako erakundeak 8,5 Betetzea
Erabiltzaileei arreta eman modu profesionalean, ezagutza tekniko/administratiboekin	Asebetetzearen batez bestekoa puntuazioa 8koa da asebetetze-inkestan	Enpresa lizitatuzaileak 8,3 Betetzea	Toki/udaletako erakundeak 8,7 Betetzea
Erabiltzaileei arreta eman modu atseginean	Asebetetzearen batez bestekoa puntuazioa 8koa da asebetetze-inkestan	Enpresa lizitatuzaileak 8,7 Betetzea	Toki/udaletako erakundeak 8,8 Betetzea

ZERBITZU KARTAK: KONPROMISOAK

Jarraian, Kontratazio Zentralak berriki garatu dituen adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula adierazgarri bat aurkezten dugu:

ATRIBUTUA	KONPROMISOA	EMAITZA	
<p>Erabiltzaileei arreta gardena, fidagarria eta argia eta aholkularitza egokia eskaini.</p>	<p>Asebetetzearen batez bestekoa puntuazioa 7,5koa da asebetetze-inkestan</p>	<p>Enpresa lizitatuak 8,1* Betetzea</p>	<p>Toki/udaletako erakundeak 8,1* Betetzea</p>
<p>Posta elektronikoko bidez adjudikazioaren berri jakinaraztea Esparru Akordioan parte hartzen duten erakunde eta udalei, baita jarraitu beharreko hurrengo urratsak ere</p>	<p>Asebetetzearen batez bestekoa puntuazioa 8koa da asebetetze-inkestan</p>	<p>Enpresa lizitatuak 8,2 Betetzea</p>	<p>Toki/udaletako erakundeak 8,2 Betetzea</p>

*Oharra: Konpromisoen betetze-emaitzetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoarekin egin da.