



**“EUSKARAREN ETXEAN JENDEARI
HARRERA EGITEA, ESPAZIOAK
DINAMIZATZEA, ETA HEZKUNTZA ZEIN
ZABALTZE EKINTZAK SORTU, GARATU
ETA EGITEA” ZERBITZUA
KONTRATATZEKO BALDINTZA
TEKNIKOEN PLEGUA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE “ATENCIÓN AL PÚBLICO,
DINAMIZACIÓN DE ESPACIOS, IDEA,
DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE
ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y DE
DIFUSIÓN DE EUSKARAREN ETXEA”**

1. KONTRATUAREN XEDEA

Euskararen Etxean jendeari harrera egitea, espazioak dinamizatzea, eta hezkuntza zein zabaltze ekintzak sortu, garatu eta egitearen zerbitzua da lizitazio honen helburua., Plegu honetan eta Baldintza Administrazio Partikularren Pleguan eta bere Karatulan aurreikusitakoaren arabera.

2. EUSKARAREN ETXEO FUNTZIONAMENDUA

2.1. PROGRAMAZIOA

Euskararen Etxeko programazioa honako hauek osatzen dute:

- **Erakusketen programa:** euskarari buruzko erakusketa iraunkorra. Euskararen Interpretazio Zentroa (aurrerantzean, EIZ).

- **Hezkuntza Programa:** euskararekin lotutako edukiak publiko ezberdinei helaraztea ikuspegi nagusiki praktikoarekin.

- a. **Programa ikastetxeekin:** lantegiekin osatutako EIZra bisitak, maila ezberdinetarako egokiak: lehen eta bigarren hezkuntza eta batxilergoa.
- b. **Programa beste taldeekin:** helduentzako, turistentzako, euskaltegi ikasleentzako eta unibertsitatean trukean dauden ikasleentzako EIZra berariazko bisitak.

- **Aisialdiko beste ekintzak:**

- a. “Euskal Alien Nazioa” ihes-gela
- b. “Hostopostoak” familientzako programa

- Euskaren inguruko gizarte- zein ekonomia-egiturak sustatutako **ekintzen programa**, AZKUE Fundazioaren

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de la presente licitación el servicio de atención al público, dinamización de espacios, idea, desarrollo y ejecución de actividades educativas y de difusión de *Euskararen Etxea*, según lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

2. FUNCIONAMIENTO DE EUSKARAREN ETXEA

2.1. PROGRAMACIÓN

La programación de Euskararen Etxea se compone de:

- **Programa Expositivo:** exposición permanente en torno al euskara. Centro de Interpretación del Euskera (en adelante, CIE).

- **Programa Educativo:** transmisión de contenidos relacionados con el euskara, a diferentes públicos bajo un enfoque eminentemente práctico.

- a. **Programa con centros escolares:** visitas al CIE complementadas con talleres, adecuados a diferentes niveles: educación primaria, secundaria y bachiller.
- b. **Programa con otros colectivos:** visitas al CIE específicas para personas adultas, turistas, alumnado de euskaltegis y alumnado universitario de intercambio.

- **Otras actividades lúdicas:**

- a. Sala de escape “Euskal Alien Nazioa”
- b. Programa para familias “Hostopostoak”

- **Programa de actividades** promovidas por el tejido socio económico en torno al euskera, en colaboración



lankidetzarekin (espazioen lagapena, ekintzen baterako zabalkundea, e.a.).

Euskararen Etxeko eta AZKUE Fundazioaren hizkuntza-politika dela eta, eraikin osoan erabiltzen den lan hizkuntza euskara da eta EIZan euskara, gaztelania, ingelesa zein frantsesa eskaintzen dira.

2.2. IREKITZE EGUTEGI ETA ORDUTEGIA

2022. urteko urtarrilaren 1etik aurrera Euskararen Etxeko eta EIZko irekiera ordutegia hurrengoak izango da:

2.2.1. Harrera zerbitzuko langileen ordutegia (Euskararen Etxea)

Ondoren Euskararen Etxeko gutxieneko irekitze ordutegia zehazten da:

Urtarriletik ekainera eta irailetik abendura:

- Astelehenetik ostiralera: 08:00 - 20:00

Astegunetan, zerbitzua jendearentzat ireki baino **hamabost minutu lehenago** martxan egon behar da.

Txanden artean hamabost minutuko tartea utziko da langileek txanda aldaketa egin dezaten.

- Larunbatetan: 10:00 - 14:00 eta 16:00 - 19:00

Larunbatetan zerbitzua jendeari ireki baino **hamabost minutu lehenago** martxan egon behar da eta, eguerditan, zerbitzua itxi eta **hamabost minutu beranduago** bukatuko da.

- Igande eta jaiegunetan itxita egongo da, ondokoetan izan ezik: 2022 urteko apirilak 14, 15 eta 17, eta 2023 urteko apirilak 6, 7 eta 9. Egun hauetan larunbatetako ordutegia beteko da.
- Abenduak 24 eta 31an ez da lanik egingo.

Uztaila eta abuztuaren:

- Astelehenetik ostiralera: 08:00 - 19:00

Astegunetan, zerbitzua jendearentzat ireki baino **hamabost minutu lehenago** martxan egon behar da.

Txanden artean hamabost minutuko tartea utziko da langileek txanda aldaketa egin dezaten.

con AZKUE Fundazioa (cesión de espacios, difusión conjunta de las actividades, etc.).

La política lingüística de Euskararen Etxea y de AZKUE Fundazioa lleva a tener el euskera como lengua de trabajo en la totalidad del edificio y al euskera, castellano, inglés y francés en el CIE.

2.2. CALENDARIO Y HORARIO DE APERTURA

A partir del 2 de enero de 2022 el horario de apertura de Euskararen Etxea y del CIE será el que se detalla a continuación:

2.2.1. Horario del personal de atención al público (Euskararen Etxea)

A continuación se detalla el horario de apertura al público mínimo de Euskararen Etxea:

De enero a junio y de septiembre a diciembre:

- De lunes a viernes: 08:00 - 20:00

Entre semana el servicio deberá estar activado **quince minutos antes** de la apertura al público.

Se habilitarán **quince minutos de solape** para el cambio de turno del personal.

- Sábados: 10:00 - 14:00 y 16:00 - 19:00

Los sábados el servicio deberá estar activado **quince minutos antes** de la apertura al público y terminará **quince minutos después** del cierre al mediodía.

- Domingos y festivos permanecerá cerrado, excepto los siguientes: 14, 15 y 17 de abril de 2022 y 6, 7 y 9 de abril de 2023. En este caso se aplicará el mismo horario que el de los sábados.

- Los días 24 y 31 de diciembre no se trabajará.

En julio y agosto:

- De lunes a viernes: 08:00 - 19:00

Entre semana el servicio deberá estar activado **quince minutos antes** de la apertura al público.

Se habilitarán quince minutos de solape para el cambio de turno del personal.



- Larunbatetan: 10:00 - 14:00

Larunbatetan zerbitzua jendeari ireki baino **hamabost minutu lehenago** martxan egon behar da.

- Igande eta jaiegunetan itxita egongo da.
- Bilboko Aste Nagusiko azken larunbatean ez da lanik egingo.

2.2.2. Ekintzak garatu eta egiten dituzten langileen ordutegia (EIZ)

EIZko eta hezkuntza proiektuetako langileek hurrengo zerbitzu ordutegia bete beharko dute:

Urtarriletik ekainera eta irailetik abendura:

- Astelehenetik larunbatera: 10:00 - 14:00 eta 16:00 - 19:00

Zerbitzua jendearentzat ireki baino **hamabost minutu lehenago** martxan egon behar da, goizez zein arratsalde.

- Igande eta jaiegunetan itxita egongo da, ondokoetan izan ezik: 2022 urteko apirilak 14, 15 eta 17, eta 2023 urteko apirilak 6, 7 eta 9.
- Abenduak 24 eta 31an ez da lanik egingo.

Hilabete hauetan, **ikasturte hilabeteak**, EIZko eta hezkuntza proiektuetarako zerbitzuan **bigarren pertsona** bat egon beharko da astelehenetik ostiralera, goizez. Gainera, proiektuetan errazago lan egiteko, pertsona bi hauek astean egun batez arratsalde elkarrekin lan egingo dute.

Uztaila eta abuztu:

- Astelehenetik ostiralera: 10:00 - 14:00 eta 16:00 - 19:00

Zerbitzua jendearentzat ireki baino **hamabost minutu lehenago** martxan egon behar da, bai goizez bai eta arratsalde ere.

- Larunbatetan: 10:00 - 14:00

Larunbatetan zerbitzua jendeari ireki baino **hamabost minutu lehenago** martxan egon behar da.

- Sábados: 10:00 - 14:00

Los sábados el servicio deberá estar activado **quince minutos antes** de la apertura al público.

- Domingos y festivos permanecerá cerrado.
- El último sábado de Aste Nagusia no se trabajará.

2.2.2. Horario del personal de desarrollo y ejecución de actividades (CIE)

El personal adscrito al CIE y proyectos educativos deberá cumplir con el siguiente horario de servicio:

De enero a junio y de septiembre a diciembre:

- De lunes a sábado: 10:00 - 14:00 y 16:00 - 19:00

El servicio deberá estar activado **quince minutos antes** de la apertura al público, tanto en el horario de mañana como de tarde.

- Domingos y festivos permanecerá cerrado, excepto los siguientes: 14, 15 y 17 de abril de 2022 y 6, 7 y 9 de abril de 2023.
- Los días 24 y 31 de diciembre no se trabajará.

Durante estos meses, que corresponden con los del **curso escolar**, deberá haber una **segunda persona** adscrita al servicio de desarrollo y ejecución de actividades de lunes a viernes en el horario de mañana. Además, para poder facilitar la realización de proyectos, un día de la semana estas dos personas coincidirán también en el horario de tarde.

En julio y agosto:

- De lunes a viernes: 10:00 - 14:00 y 16:00 - 19:00

El servicio deberá estar activado **quince minutos antes** de la apertura al público, tanto en horario de mañana como de tarde.

- Sábados: 10:00 - 14:00

Los sábados el servicio deberá estar activado **quince minutos antes** de la apertura al público.



- Igande eta jaiegunetan itxita egongo da.
- Bilboko Aste Nagusiko azken larunbatean ez da lanik egingo.
- Domingos y festivos permanecerá cerrado.
- El último sábado de Aste Nagusia no se trabajará

Udako hileetan zerbitzua ematen pertsona bakarra egongo da.

Durante estos meses de verano habrá una única persona prestando servicio.

2.3. SARBIDEA

2.3. ENTRADA

EIZrako sarrera doakoa da eta ez du erreserbarik behar.

La entrada al CIE es gratuita y no necesita reserva previa.

EIZrako bisita gida batez lagunduta (aurretik erreserba eginda), programatutako jardueretako batean parte hartuz (hau ere erreserba bidez) edo norbere kabuz egin daiteke. Eta banaka edo taldeka egin daiteke.

La visita al CIE se puede realizar acompañada por un guía, previa reserva, participando en alguna de las actividades programadas (también bajo reserva) o por libre. Y se puede acceder en forma individual o en grupo.

2.4. EUSKARAREN ETXeko ESPAZIOAK

2.4. ESPACIOS DE EUSKARAREN ETXEA Y RECURSOS

Euskararen Etxean, gaur egun, EIZren espazioez gain, erabiltzaileei eskaintzen zaizkien beste lau areto daude.

En Euskararen Etxea, además de los espacios pertenecientes al CIE, existen en la actualidad otras cuatro salas que se ofrecen a las personas usuarias.

Eremu horietan urtean zehar era ezberdinetako eta publiko ezberdinetarako ekintzak antolatzen dira.

En esas cuatro salas se organizan actividades durante todo el año de diferente tipo y para distintos públicos.

Gainera, AZKUE Fundazioak eremu horiek euskararekin erlazioa duten taldeei, elkartei, e.a.i eskaintzen dizkie, bertan ekintza zehatzak garatzeko aukera emanez.

Además, AZKUE Fundazioa ofrece esas salas a grupos, asociaciones, etc. relacionadas con el euskera, dándoles oportunidad de desarrollar en las mismas actividades concretas.

Gaur egun dauden espazio ezberdinen deskribapena egiten da ondoren:

A continuación se describen los diferentes espacios que existen a la fecha:

Euskararen Interpretazio Zentroa

Centro de Interpretación del Euskera

Euskararen Etxeko lehenengo solairuan EIZ dago. Euskarari eskainitako zentro bakarra da eta bertan hizkuntzaren inguruko hainbat eduki ezagutu daitezke.

El CIE está ubicado en el primer piso de Euskararen Etxea. Se trata del único centro dedicado al euskera que existe y se ofrecen interesantes contenidos relacionados con el idioma.

Tren geltoki baten antzera girotuta dagoen gune honetan, euskararen bidaia denboran zehar islatu nahi izan da hizkuntzaren historia eta bilakaera azalduz. Zentroak, euskara ezagutarazteaz gain, bisitariei bizipen entretenigarria eskainiko die, eta horretarako teknologia berriak erabili dira.

En este espacio, ambientado a modo de una estación de tren, se ha querido reflejar el viaje del euskera en el tiempo, explicando su historia y evolución. Este centro, además de dar a conocer el euskera, ofrecerá a los visitantes una experiencia entretenida, para lo que se han utilizado las nuevas tecnologías.

Turismoa ere kontuan hartu da, eta zentroa lau hizkuntzatan (euskaraz, gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez) bisitatzeko aukera dago.

El turismo también se ha tenido en cuenta, y, por ello, el centro se podrá visitar en cuatro idiomas (euskera, castellano, inglés y francés).



El Zaren asmoa da, modu atsegin eta zuzenean, euskarari buruzko oinarritzko eduki batzuk publikoari erakustea: euskararen balio integratzailea, hizkuntzaren historiako gertaera nagusiak, euskalkien aberastasuna, ahozko tradizioaren interesa...

Pantaila ezberdinetan zehar, eduki elkareragileen bidez, bisitariek euskararen inguruko zenbait eduki ezagutzeko aukera izango dute eta jarduera atsegin batzuekin praktikatuko.

HITZ aretoa

Euskararen Etxeko bigarren solairuan kokatuta dago. 71 m²ko aretoa da. Aproposa jarduerak, ikastaroak, hitzaldiak eta abar egiteko. Espazio argitsua da, bi aldetan leihoak daude.

Aretoak 70 lagun inguruko edukiera du, jesarrita, eta hurrengo baliabideak ditu: aurkezpenetarako mahaia, aulkiak, ordenagailua, Internetarako sarbidea, WiFia (zabalik eta doakoa), proiektore eta pantaila, soinu-ekipoa eta anplifikadorea, mikrofonoak, aire girotua eta berogailua.

BERBA aretoa

Euskararen Etxeko beheko solairuan dago, sarreraren ondoan. 71 m²ko espazio zabala da, argitsua (leihoak bi aldetara). Kristalezko ormak ditu eta plazara ematen du.

Jarduera ezberdinak antolatzeko proposa: ikastaroak, hitzaldiak, aurkezpenak... Dekorazioak modernotasun itxura ematen dio eta jarduera txikiak antolatzeko aukera ematen du.

Aretoak 70 lagun inguruko edukiera du, jesarrita, eta hurrengo baliabideak ditu: aurkezpenetarako mahaia, aulkiak, ordenagailua, Internetarako sarbidea, WiFia (zabalik eta doakoa), proiektore eta pantaila, mikrofonoak, aire girotua eta berogailua.

MINTZO aretoa

Euskararen Etxeko beheko solairuan dago, sarreratik hurbil, 35 m²ko aretoa. Areto hau proposagoa da bilerak, elkarriketak eta erakusketa txikiak egiteko.

El CIE tiene la intención de mostrar al público de modo directo y agradable una serie de contenidos básicos sobre la lengua vasca: valor integrador del euskera, los principales hitos de la historia de esta lengua, su riqueza dialectal, su viveza creativa y literaria...

Mediante las diferentes pantallas, todas de contenido interactivo, los visitantes tendrán oportunidad de conocer numerosos aspectos sobre la lengua vasca y practicar con actividades relacionadas que se proponen.

Sala HITZ

Ubicada en la segunda planta de la Casa del Euskera. Se trata de una sala de 71 metros cuadrados. Adecuada para realizar actividades, cursos y talleres, conferencias y charlas etc. Espacio luminoso, con ventanas a los dos lados de la fachada.

La sala dispone de capacidad para alrededor de 70 personas usuarias sentadas y de los siguientes recursos: mesa de presentaciones, sillas, ordenador, conexión a internet, WiFi (abierto y gratuito), proyector y pantalla, equipo de sonido completo y amplificador, micrófonos, aire acondicionado y calefacción.

Sala BERBA

Se encuentra en la planta baja de Euskararen Etxea, al lado de la entrada. Es un espacio diáfano y luminoso de 71 m² (ventanales a los dos lados de la fachada). Paredes de mamparas de cristal que dan a la plaza.

Adecuada para la celebración de actividades de diferente tipo: cursos, conferencias y charlas, presentaciones... La decoración hace que resulte un moderno espacio, perfecto para actividades de pequeño formato.

La sala dispone de capacidad para alrededor de 70 personas usuarias sentadas y de los siguientes recursos: mesa de presentaciones, sillas, ordenador, conexión a internet, WiFi (abierto y gratuito), proyector y pantalla, micrófonos, aire acondicionado y calefacción.

Sala MINTZO

Ubicada en la planta baja de Euskararen Etxea, al lado de la entrada, de 35 m². Este espacio es más apropiado para reuniones, entrevistas y pequeñas exposiciones o muestras.



Aretoak 40 lagun inguruko edukiera du, jesarrita, eta hurrengo baliabideak ditu: aurkezpenetarako mahaia, aulkiak, Interneterako sarbidea, WiFia (zabalik eta doakoa), aire girotua eta berogailua

ELE aretoa

Euskararen Etxeko bigarren solairuan kokatuta dago. 36 m²ko aretoa da. Aproposa jarduerak, ikastaroak, hitzaldiak eta abar egiteko. Espazio argitsua da, kristalezko ormak ditu eta plazara ematen du.

Aretoak 35 lagun inguruko edukiera du, jesarrita, eta hurrengo baliabideak ditu: aurkezpenetarako mahaia, aulkiak, ordenagailua, Interneterako sarbidea, WiFia (zabalik eta doakoa), proiektore eta pantaila, aire girotua eta berogailua

3. KONTRATUAREN XEDEAREN BARNEKO ZERBITZUAK

Esleipendunak egin beharreko zerbitzuak hurrengoak izango dira:

3.1. Harrera

Zerbitzu honen barruan sartzen dira jendearekin aurrez aurre edo telefonoz harremanetan egotea: bisitariari harrera egitea eta informazioa ematea, zerbitzuak, etab., bai eta barneko administrazio-jarduerak eta gune jakin batzuk kudeatzeko eta ikuskatzeko jarduerak ere.

Batez ere, harrera-lekuko erakusmahaitik egiten dira edo, hala dagokionean, Fundazioak erabakitzen duen gunetik.

Orientazio modura, enpresa esleipendunak bete behar dituen funtzioak zehaztu dira, eta funtzio horiek jendeari harrera funtzioari esleitutako langileek egingo dituzte:

- Instalazioak ireki eta ixtea, bai jendeari irekita dagoen ordutegian zein horretatik kanpo, beti ere, ezohiko kasuetan, zuzendaritzak eskatzen duenean eta enpresarekin adostuta.
- AZKUE Fundazioari egiten diren deien arreta, eta horien kontrola eta debideratzea.
- EIZko eta balio anitzeko aretoen eskaerak eta

La sala dispone de capacidad para alrededor de 40 personas usuarias sentadas y de los siguientes recursos: mesa de presentaciones, sillas, conexión a internet, WiFi (abierto y gratuito), aire acondicionado y calefacción.

Sala ELE

Ubicada en la segunda planta de la Casa del Euskera. Se trata de una sala de 36 metros cuadrados. Adecuada para realizar actividades, cursos y talleres, conferencias y charlas etc. Espacio luminoso, con paredes de mamparas de cristal y vistas a la plaza.

La sala dispone de capacidad para alrededor de 35 personas usuarias sentadas y de los siguientes recursos: mesa de presentaciones, sillas, ordenador, conexión a internet, WiFi (abierto y gratuito), proyector y pantalla, aire acondicionado y calefacción.

3. SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Los servicios a desarrollar por la adjudicataria consistirán en lo siguiente:

3.1. Atención al Público

Este servicio comprende tanto actividades de interacción con el público presencial o telefónicamente: acogida e información al visitante, actividades de reserva, servicios, etc. como actividades internas administrativas y actividades de gestión y supervisión de determinados espacios.

Se desarrollan principalmente desde el mostrador de recepción o en su caso, desde el espacio que determine la Fundación.

A título orientativo se aporta un desglose de las funciones actuales que debe cubrir el personal de la empresa adjudicataria asignado para el servicio de atención al público:

- Abrir y cerrar las instalaciones en el horario de apertura al público y fuera del mismo, de forma extraordinaria, cuando así se determine por la dirección de acuerdo con la empresa.
- Atención telefónica de las llamadas que se realicen a AZKUE Fundazioa, así como su control y derivación.
- Registrar y gestionar las solicitudes y reservas del



erreserbak erregistratu eta kudeatu, bakarkakoak, taldekoak eta ikastetxeenak. Bisiten egutegia antolatu eta kontrolatu.

CIE y de los espacios polivalentes, tanto individuales como de grupos y centros escolares y organizar y controlar el calendario de visitas.

- AZKUE Fundazioaren baliabide eta espazioen inguruko informazioa ematea, bai aurrez aurre eskatutakoa zein beste edozein bideetatik (telefonoz, posta elektronikoz, sare sozialen bidez,...).

- Proporcionar información general sobre los espacios y demás recursos de AZKUE Fundazioa si así se solicitase, tanto de forma presencial como a través de mecanismos disponibles (teléfono, correo electrónico, redes sociales...).

3.2.- Ekintzak garatu eta egitea.

3.2.- Desarrollo y Ejecución de Actividades.

Jarduerak zerikusia dute Euskararen Interpretazio Zentroko programen edukiak adierazi, interpretatu eta jendeari jakinaraztearekin. Museoaren barruan zein, salbuespen egoeraren batean, kanpoan izan daitezke.

Las actividades tienen que ver con la transmisión, interpretación y acercamiento al público de los contenidos de los diferentes programas del Centro de Interpretación del Euskera, tanto dentro del mismo como, excepcionalmente, en el exterior.

Jarduera horiek aurreikusitako lau hizkuntzetan egiten dira: euskara, gaztelania eta ingelesa.

Estas actividades se realizan en las tres lenguas previstas: euskera, castellano e inglés.

Gaur egun, honako jarduera hauek daude:

A día de hoy se distinguen las siguientes actividades:

3.2.1. Erakusketa iraunkorraren bisitaldi gidatuak (EIZ)

3.2.1. Visitas guiadas de la exposición permanente (CIE)

EIZko bisitaldi gidatuak programatuak edo eskariaren arabera izan daitezke.

Las visitas guiadas del CIE pueden ser programadas o a demanda.

Bisitaldiak hiru hizkuntzetako edozeinetan (ingelesez, gaztelaniaz edo euskaraz) egin daitezke eta bakoitzak, gutxi gorabehera, ordubete iraungo du.

Las visitas podrán ser en cualquiera de los 3 idiomas (inglés, castellano o euskera), con una duración aproximada de 1 hora cada una.

Hartzailearen arabera bisitak egokitu ahal izango dira:

En función del público destinatario, las visitas podrán tematizarse para adaptarse a este público:

- Publiko orokorreko bisitaldiak
- Hezkuntza-programaren baitako bisitaldiak (dagokien edukiei egokituta).

- Visitas público general
- Visitas del programa educativo (adaptadas a los contenidos de éste).

3.2.2 Hezkuntza-programaren jarduerak

3.2.2 Actividades del programa educativo

EIZko Hezkuntza Proiektu berria aurkeztu du Fundazioak, zeina Azkue Fundazioak ondu duen Ikastolen Elkartarekin lankidetzan. 2020ko urtarrian abiatuko da.

AZKUE Fundazioa ha presentado un nuevo Proyecto Educativo, en colaboración con Ikastolen Elkartea. El mismo se pondrá en marcha en enero de 2020.

Hezkuntza programaren barnean, bisitak eta lantegiak normalean goizez izaten dira, gehienbat ikastetxeetakoak.

Dentro del programa educativo, las visitas y talleres suelen ser por las mañanas, sobre todo las de los centros escolares.

Ikastetxeentzako programa: EIZra bisitak, lantegiekin osatuta, maila ezberdinetarako egokiak: lehen eta

Programa con centros escolares: visitas al CIE complementadas con talleres, adecuados a diferentes



bigarren hezkuntza eta batxilergoa.

niveles: educación primaria, secundaria y bachiller.

Beste taldeentzako programa: ElZra berariazko bisitak helduentzat, turistentzat, euskaltegi ikasleentzat eta unibertsitatean trukean dauden ikasleentzat.

Programa con otros colectivos: visitas al CIE específicas para personas adultas, turistas, alumnado de euskaltegis y alumnado universitario de intercambio.

3.2.3.- Ihes-gela

3.2.3.- Sala de escape

ElZren programaren barruan, “Euskal aien nazioa” izeneko ihes-gelan parte hartzea eskainiko da. Ihes-gela erakusketa gunean egiten denez, ostiral eta larunbatetan eskainiko da.

Dentro del programa del CIE, se ofrecerá la participación en la sala de escape denominada “Eusla alien nazioa”. Como la sala de escape su ubica en la exposición se ofrecerá los viernes y sábados por la tarde.

3.2.4.- Familientzako eskaintza

3.2.4.- Actividades del programa para familias

ElZren programaren barruan, familiei zuzendutako jarduerak eskainiko dira, normalean, larunbatetan.

Dentro del programa del CIE, se ofrecerán actividades dirigidas a familias, normalmente los sábados por la mañana.

Beraz, esleipendun enpresak hurrengo egin beharko du:

En consecuencia, la adjudicataria deberá:

- Espazioetan egiten diren ekintza didaktikoen (bisita gidatuak, lantegiak eta beste edozein ekintza) sorreran, garapenean eta gauzatzean parte hartu.
- Jendeari espazioak eta horien edukia erakustea, ElZko bisita gidatuen bidez.

- Participar en la idea, preparación y ejecución de las actividades didácticas incluyendo las visitas guiadas, talleres y cualquier otra organizadas por los espacios.
- Exhibir al público todos los espacios y su contenido, mediante visitas guiadas al CIE.

3.2.5.- Hedapena

3.2.5.- Difusión

- Euskararen Etxeko hedapen eta dinamizazioan parte hartu eta hobekuntzak proposatu.
- Espazioetan egiten diren ekintza zein edukia zabaltzea, liburuxka, posta elektronikoa, sare sozial, webgune, e.a.ren bidez.
- Plegu honen xedearekin erlazioa duen beste edozein, beti ere AZKUE Fundazioak eskatuta.

- Participar y proponer mejoras en la dinamización y difusión de Euskararen Etxea.
- Difundir periódicamente las actividades y contenidos de todos los espacios, a través de folletos, correo electrónico, redes sociales, páginas web, etc.
- Cualquier otra relacionada con el objetivo de este pliego, que pudiera encomendarse por AZKUE Fundazioa.

Zabalkunde ekintza guztien berri eman behar zaio AZKUE Fundazioari aurrera eraman aurretik AZKUEk balioetsi beharko ditu.

Todas las acciones de difusión deberán ponerse en conocimiento de AZKUE Fundazioa y deberán ser validadas por ésta previamente a su ejecución.

Esleipendun enpresak proposatu eta eginiko ekintzez gain, AZKUE Fundazioak urtero zabalkunde ekintzen

Además de las acciones propuestas y ejecutadas por la empresa adjudicataria, AZKUE Fundazioa podrá confeccionar anualmente un calendario de acciones de



egutegi bat egin dezake, esleipendunak egin dezan.

difusión para su ejecución por la empresa adjudicataria.

3.2.6.- Beste zereginak

- Bisiten gogobetetasunari buruzko informazioa lortzean kolaboratu eta, hala badagokio, horretarako ekintzak egitea.
- Zuzendaritzak ezarritako irizpideak jarraituz (jatorria, sexua, adina,...) espazio ezberdinak jasotako jendearen estatistikak egitea.
- Esleipendunaren lanetik eratorritako dokumentazioa kudeatu, sailkatu eta gorde.
- Instalazioen elementuak eta instrumentu zein gailu teknologikoak erabili eta kontrolatu; eta behar diren aparatu osagarriak erabili (megafonia, audioa, itzulpena, fotografia, bideoa, e.a.), ekintza bat egiteko beharrezkoa denean.
- Eremuen barne zein kanpoko itxura kontrolatu, antzematen diren hutsuneak Fundazioari komunikatzeko.
- Lan postuaren kategoria zein kualifikazioari dagokien edozein zeregin egitea, hala eskatzen bazaio.

3.2.6.- Otras tareas

- Colaborar y en su caso realizar acciones que contribuyan a la recogida de información respecto de los públicos y el grado de satisfacción de los mismos.
- Elaborar las estadísticas de público visitante de las salas según los criterios establecidos por la dirección (procedencia, sexo, edad,...).
- Gestionar, clasificar y archivar la documentación derivada de su ámbito de trabajo.
- Utilizar y controlar los elementos propios de las instalaciones así como los instrumentos y aparatos tecnológicos en funcionamiento y utilización de los aparatos auxiliares necesarios (megafonía, audio, traducción, fotografía, video, etc.) cuando sea necesario para la realización de una actividad.
- Controlar el aspecto -tanto interno como externo- de las dependencias, a efectos de comunicar las deficiencias existentes a la Fundación.
- Realizar asimismo aquellas tareas encomendadas acordes con la categoría y cualificación del puesto sin menoscabo de las anteriores.

4. HIZKUNTZAK

4.1.- Harrera zerbitzua.

Zerbitzua gaztelaniaz zein euskaraz prestatu beharko da.

Beraz, zerbitzua prestatzen duten langileek bi hizkuntzak, ezin hobeki, ezagutu eta erabili beharko dituzte.

4.2.- Ekintzak garatu eta egitea.

Euskara eta gaztelaniaz gain, ElZko bisitak egiten dituzten langileek ingelesez oso ondo moldatu beharko dira, bisita gidatuak hizkuntza horretan egin ahal izateko.

5.- ZERBITZUKO LANGILE-BEHARRAK

Erakunde esleipendunak beharrezko langileak jarri beharko ditu, behar bezalako zerbitzua emateko eta

4. IDIOMAS

4.1.- Servicio de Atención al público.

El servicio deberá presentarse, indistintamente y de manera obligatoria, en castellano y en euskera.

En consecuencia, el personal adscrito al mismo deberá conocer y utilizar a la perfección ambos idiomas.

4.2.- Desarrollo y ejecución de actividades.

Además de euskera y castellano, el personal que realice visitas guiadas al CIE deberá tener los conocimientos suficientes de inglés, que le capaciten para poder realizar las mismas en dicho idioma.

5.- NECESIDADES DE PERSONAL EN EL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá aportar el personal necesario para la adecuada prestación del servicio, que



langile horiek behar bezalako prestakuntza izan beharko dute. deberá estar debidamente cualificado.

Edonola ere, urtero, adingabeak juridikoki babesteko 1/1996 Lege Organikoa aldatzen duen 26/2015 Legean eta Boluntarioei buruzko 45/2015 Legean ezarritakoarekin bat etorritik, kontratazio honen zerbitzuan arituko diren pertsonen **Sexu-Delituagileen Erregistro Zentralaren ziurtagiriak** aurkeztu beharko dituzte, udalekuei ekin orduko.

En todo caso, la entidad adjudicataria deberá presentar todos los años **certificados negativos del Registro Central de Delincuentes Sexuales** de las personas que vayan a prestar el servicio objeto de esta contratación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996 de protección jurídica del menor, modificada por la Ley 26/2015 y la Ley 45/2015, de voluntariado.

Fundazioak uste badu zerbitzua eskaintzen duten langileen prestakuntza ez dela behar adinakoa edo baxua dela, datu hori jakinaraziko dio, idatziz, erakunde esleipendunari eta hilabete natural bateko epean, pertsona hori ordeztu beharko du.

En el caso de que la Fundación considere insuficiente o de baja cualificación el personal que preste servicios, lo comunicará por escrito a la entidad adjudicataria que en el plazo de un mes natural, deberá proceder a realizar la sustitución de dicha persona.

Kontratutako langileek laneko legeriak eta indarrean dagoen gizarte segurantzak eskatzen dituzten baldintzak bete beharko dituzte, eta era horretan, indarrean dauden Bizkaiko **Gizarte Ekimeneko eta Esku Hartzeko Hitzarmenak** jasotzen dituen soldatak ziurtatu beharko dira.

El personal deberá estar contratado con los requisitos legalmente exigidos por la legislación laboral y de la seguridad social vigente, garantizándole las tablas salariales del **Convenio de Intervención Social** de Bizkaia en vigor.

Jarraian, langileen profilak eta gutxieneko zerbitzu-mailak deskribatzen dira:

A continuación se describen los perfiles de personal y niveles mínimos de servicio:

5.1. Harrera egiteko langileak

5.1. Personal en el servicio de atención al público

Harrera egiteko zerbitzua etenik gabe eskainiko da Euskararen Etxea jendearentzat irekita dagoen ordutegian.

El servicio de atención al público se presta de manera permanente e ininterrumpida a lo largo del horario de apertura al público de Euskararen Etxea, siendo necesaria una única persona en cada momento.

Eginkizun hori betetzen duten langileek baldintza hauek bete behar dituzte: aurretiko eskarmentua edukitzea era horretako jardueretan; euskara zein gaztelaniaz ongi jakitea, komunikazio eta kudeaketa tresna informatikoei trebea izatea; jendearen aurrean lan egiteko jarrera ona eta enpatia izatea; antolatze gaitasuna izatea, eta, administrazio-zereginetarako, mentalitate sistematiko eta zorrotza izatea.

El personal que realiza esta función debe poseer experiencia previa en este tipo de actividad, dominio de euskera y castellano, así como manejo de herramientas informáticas de gestión y comunicación, predisposición y empatía para trabajar de cara al público, y capacidad organizativa y mentalidad sistemática y rigurosa para las tareas administrativas.

Zerbitzu honetako langileei dagokien kategoria Bizkaiko Esku-hartze Sozialeko Sektoreko Hitzarmenaren **4. maila** da.

La clasificación profesional que le correspondería al personal adscrito a este servicio es el **Nivel 4** del Convenio colectivo del Sector de intervención social de Bizkaia.

5.2 Ekintzak garatu eta egiten duten langileak

5.2. Personal de desarrollo y ejecución

Ekintzak garatu eta egiten duten langileek Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ongi jakin behar dituzte, baita ingelesa ere (C1en pareko maila

El personal de desarrollo y ejecución de actividades debe dominarlas dos lenguas oficiales del País Vasco, además de inglés (nivel mínimo asimilado a C1).



gutxienez).

Komunikazio-gaitasun bikaina duten pertsonak izango dira, edukiak asimilatzeke, laburbiltzeko eta entzuleen arabera egokitzeko trebeak. Horrez gain, baldintza hauek ere bete beharko dituzte: euskararen inguruko zaletasuna eta zorrozatasuna izatea; pertsonarteko elkarrizketak eta taldeko elkarrizketak egiteko gaitasuna izatea; denbora kudeatzen trebeak izatea; baliabideak, enpatia eta erantzuteko gaitasuna izatea, ustekabekoak gainditzeko.

Prestakuntzari dagokionez, giza eta gizarte zientzietan goi-mailako hezkuntza duten profilak lehenetsiko dira, baita hezkuntza eta pedagogiako prestakuntza dutenak ere; beti ere, euskararen normalizazioan interesa eta sentsibilizazioa dutenak.

Gainera, profil horren polibalentzia oso gomendagarria da harrera zerbitzuaren laguntzaile gisa zereginak gauzatzeko, horretarako gai izanez gero.

Fundazioak ezarritako ordutegi osoan langileak egon beharko dira egunero, Euskararen Interpretazio Zentroko edukien dinamizazio kultureleko eginkizunak gauzatzeko.

Edonola ere, esleipendun enpresak hurrengo egin beharko du:

- Zerbitzua egiteko behar diren baliabideak izatea. Zerbitzua ematen hasi baino lehen, zerbitzua emateko beharrezkoa den langile kopurua planifikatuko da.
- Kontratuaren inguruan sortzen diren edozein konturako, esleipendunak arduradun bat izendatuko du, AZKUE Fundazioaren solaskide izango dena.
- Langileen txanda zein ordezkapenak bermatzea. Edonola ere, langile baten falta berehala ordezkatu beharko du zerbitzua eten ez dadin.
- AZKUE Fundazioarekin izan beharreko bileren egutegi bat ezartzea, zerbitzua behar bezala egiteko, eta programa ezberdinen garapena

Se integrarán personas con excelentes capacidades comunicativas, con habilidad para asimilar, sintetizar y adaptar contenidos a distintas audiencias; con interés, afinidad y rigor en torno al euskera; capacidad para entablar diálogos interpersonales y en grupo; con habilidad para gestionar el tiempo y con recursos, empatía y capacidad de reacción para salvar imprevistos.

En cuanto a formación, se dará prioridad a los perfiles con formación superior en ciencias sociales y humanidades, así como los perfiles con formación en educación y pedagogía; y en cualquier caso, que se trate de perfiles con especial sensibilización e interés en la normalización del euskera.

Adicionalmente, es muy recomendable la polivalencia de este perfil para realizar tareas como auxiliar del servicio de atención al público, si dispone de capacitación para ello.

Se requiere la presencia permanente diaria de personal que cubra el horario establecido por la Fundación, y que desarrollen las funciones de dinamización de contenidos del Centro de Interpretación del Euskera.

En todo caso, corresponderá a la empresa adjudicataria:

- Disponer de los recursos necesarios para la prestación de los servicios señalados estableciéndose al inicio de la prestación del servicio una planificación del número de efectivos destinados al mismo.
- Nombrar una persona responsable del contrato que actúe como interlocutora válida con AZKUE Fundazioa para todas las cuestiones que surjan a lo largo del desarrollo del presente contrato.
- Garantizar los turnos y las suplencias del personal. En todo caso sustituirá de manera inmediata las ausencias del personal a su cargo de manera que no interfiera en la prestación del servicio.
- Fijar un calendario de reuniones con AZKUE Fundazioa al objeto de planificar la correcta realización del servicio contratado, así como



etengabeko ebaluaketa egiteko.

evaluar de forma continua el desarrollo de los programas señalados más arriba.

Zerbitzu honetako langileei dagokien kategoria Bizkaiko Esku-hartze Sozialeko Sektoreko Hitzarmenaren 3. maila da.

La clasificación profesional que le correspondería al personal adscrito a este servicio es el **Nivel 3** del Convenio colectivo del Sector de intervención social de Bizkaia.

5.2 Errefortzu langileak / bisitak frantsesez

Bisitak frantsesez egiteko langileak behar dira. Horretarako, urtean 48 orduko poltsa bat ezartzen da, hilean bataz-beste bisita bat atenditu ahal izateko.

5.3. Personal de refuerzo/visitas en francés

Se requiere la presencia de personal para la realización de visitas en francés. Para ello se establece una bolsa de 48 horas anuales y poder hacer frente a una media de una visita mensual en esa lengua.

6. LANEN KONTROLA

AZKUE Fundazioak kontratatutako zerbitzua ondo prestatzen ari dela bermatzeko, azterketa tekniko, koordinazio, planifikazio eta zaintze eginkizunak egingo ditu.

6. CONTROL DEL TRABAJO.

AZKUE Fundazioa desempeñará las funciones de inspección técnica, coordinación, planificación y vigilancia de la correcta realización del servicio contratado.

7. LAN-KOSTUAK

Egun, zerbitzu honetan ondoko lantaldeak betetzen du. Kontuan hartu gaur egun indarrean dagoen kontratuak ordutegi eta beharrian txikiagoak dituela.

7. PERSONAL ACTUALMENTE ADSCRITO AL SERVICIO

Actualmente se encuentra adscrito el siguiente personal al servicio, si bien el horario de apertura y necesidades actuales son inferiores a las requeridas por el presente contrato.

Kategoria / Categoría	Antzinasuna / Antigüedad	Oinarrizko soldata/ Salario base	Jardunaldiaren % jornada	Kontratu mota/ Tipo de contrato
3. taldea	2016/01/04	25.508,28 €	%100	Mugagabea/ Indefinido
3. taldea	2019/02/16	20.681,36 €	%83	Mugagabea/ Indefinido
4. taldea	2012/02/16	23.887,78 €	%100	Mugagabea/ Indefinido
4. taldea	2020/01/01	19.847,94 €	%89	Aldi baterakoa/ Temporal

Engungo esleipendun enpresak Bizkaiko Esku-hartze Sozialeko Sektoreko Hitzarmena aplikatzen du. / La actual empresa contratista viene aplicando el Convenio colectivo del Sector de intervención social de Bizkaia.