EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

Espedientea: 80/2026

PROZEDURA IREKI SINPLIFIKATUAREN BIDEZ TELEFONO BIDEZKO ITZULPEN ETA INTERPRETAZIO ZERBITZUAREN KONTRATUA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

Erregulazio harmonizatuko kontratua	□BAI **X EZ**
Espedientea izapidetzeko era	**X Arrunta,** □ Premiazkoa, □ Larrialdikoa, □ Aurreratua
Mota	□ Irekia **X Ireki sinplifikatua (SPKLren 159.1. art.)** □ Ireki sinplifikatu laburtua (SPKLren 159.6. art.)

1. KONTRATUAREN XEDEA

Agiri honetan oinarrituta egiten den kontratuaren xedea izango da EUDELi telefono bidezko itzulpen- eta interpretazio-zerbitzua ematea, zerbitzu publikoetarako sarbidean berdintasuna ahalbidetzeko eta migratzaileek toki-administrazioarekin duten harremana errazteko.

Immigrazioari arreta emateko politikak abian jartzerakoan, funtsezko alderdia da hurbilen dagoen administrazioarekin, Toki Administrazioarekin, hizkuntzan bertan komunikatzeko aukera izatea, eta gai hori zaildu egiten da migratzaileen kasuan.

Hona hemen kontratuaren kodifikazioa:
CPV: 79530000-8 Itzulpen-zerbitzuak.
CPV: 79540000-1 Interpretazio-zerbitzuak.

2. KONTRATUAREN EREMUA ETA IRISMENA

Kontratu hau telefono bidezko itzulpen- eta interpretazio-zerbitzua denbora errealean betetzeko esleituko da, EAEko toki-erakundeetako gizarte-zerbitzuetan (edo beste sail batzuetan) behar diren elkarrekintza guztietan.

2.1. Kontratuaren irismena

Telefono bidezko itzulpen-zerbitzuak eguneko 24 orduetan egon behar du eskuragarri urteko 365 egunetan, etenik gabe, denbora errealean beharra hautematen denean eta zerbitzua eskatzen denean, EUDELen bidez zerbitzuari atxikitako edozein toki-erakundetatik eta toki-erakundetarako.

Zerbitzurako sarbidea telefono dei baten bidez egingo da, eta dei horrek beharra hautematen duen profesionala/asistentzia-arloa hautatutako hizkuntzaren interpretearekin konektatuko du. Prozesu horrek sinplea, intuitiboa, autonomoa eta segurua izan behar du. Lizitatzaileak zehatz-mehatz deskribatu beharko ditu eskaintzen den zerbitzuan sartzeko ezaugarriak.

EAEko hizkuntza ofizialetan komunikatzeko zailtasunak dituzten herritarrei arreta emateko gizarte-zerbitzuen eremuko premien arabera hizkuntzak berehala eskuratzeko aukera bermatu beharko da.

Hizkuntza dagokion profesionalak aukeratuko du, bere ezaugarriengatik hala eskatzen duen pertsonarekiko interakzioaren testuinguruan.

Interprete gaituak eskainiko dira hizkuntza bakoitzeko hizkuntza-barietate nagusietan eta sektorean gehien eskatzen direnetan, bai eta EAEn bizi diren biztanleek erabilera komuneko ahozko dialekto gisa inpaktu txikiagoa duten aldaereetan ere: ikus taula I. eranskinean, 2025ean eskatutako hizkuntzekin eta erabileraren ehunekoekin.

Zerbitzu horren beharra eguneko edo asteko edozein unetan sor daiteke, baina erabilera handiena laneguneta n izaten da, egunez.

3. BETEKIZUN TEKNIKO OROKORRAK

Enpresa lizitatzaileek nahitaez bete beharko dituzte agiri honetan jasotako gutxieneko baldintzak, eta behar bezala bete beharko dute agiri honen xedea; horretarako, zerbitzua behar bezala eta zuzen emateko beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak erabiliko dituzte.

Horretarako, honako hauek **egiaztatu** beharko dituzte:

- Itzulpengintzan prestakuntza ofiziala, migrazio-politiketan edo atzerritarrekin lan egiteko esperientzia, harreman instituzionaletarako gaitasuna eta pentsamendu estrategikoa duten pertsonak izatea.
- Administraziorako itzulpengintzarekin eta interpretazioarekin lotutako lanetan gutxienez 3 urteko esperientzia izatea.
- EAEko erakundeen errealitatea eta migrazio-politikak ezagutzea.

- Gaikuntza: Itzulpen-lanak egiteko beharrezko prestakuntzaz gain, zerbitzua ematen duten interpreteek genero-indarkeriaren eta gizarte-zerbitzuen arloko prestakuntza izan beharko dute.
- Interpreteen telefono-elkarrizketen konfidentzialtasun-konpromisoa, 8. atalean jasotakoaren arabera.
- Kontratuaren xede diren azterlan, txosten, proiektu edo bestelako lanei dagokienez, enpresak Eudelekin duen harremana bi hizkuntza ofizialetan egingo da, softwareen testu- eta soinu-interfazeak barne. Zerbitzuak ematea edo hirugarrenekiko edo, oro har, udaletako langileekiko harremanak barne hartzen dituzten kontratuetan, erabiltzaileak edo hirugarrenak kasu bakoitzean aukeratzen duena izango da kontratua gauzatzeaz arduratzen den enpresaren eta erabiltzaileekin edo pertsonekin ahoz zein idatziz komunikatzeko erabiltzen den hizkuntza.

Zerbitzuaren ezaugarri orokorrak:

- Gutxienez 10 erabiltzaileren arreta bermatzea aldi berean.
- Baliteke aldi berean hizkuntza bereko deiei erantzun behar izatea. Enpresa lizitatzaileak gutxienez 3 dei bermatu beharko ditu aldi berean gehien eskatzen diren lehen lau hizkuntzetan (ikus taula I. eranskinean).
- Gutxienez atzerriko 50 hizkuntza bermatuko dira, besteak beste: magrebtar arabiera, arabiera estandarra, frantses afrikarra, frantsesa, ingelesa, errusiera, bulgariera, ingeles afrikarra, errumaniera, georgiera, albaniera, mongoliera, wolof, txinera mandarina...
- Enpresak kenduko ditu EUDELen iritziz udalei eskaintzen zaien zerbitzuaren kalitatea arriskuan jartzen duen kontrako ebaluazioa lortzen duten langileak.

4. ZERBITZUA EMATEKO LEKUA

Enpresa esleipendunaren bulegoetan, EUDELen bulegoetan egiten diren beharrezko bileretan izan ezik.

5. BETEBEHARRAK

Enpresa esleipendunak honako hauek egin beharko ditu:

- Plegu honetan adierazitako funtzioak betetzeko beharrezkoak diren zeregin guztiak garatzea.
- Zerbitzuak gauzatzeko epea betetzea. Aldi horretan, ezarritako zerbitzuak eman behar dira, eskatutako kalitate- eta funtzionaltasun-maila bermatuz.

- Prozesuan zehar, koordinazioa, jarraipena eta kontrastea egitea EUDELek horretarako izendatutako pertsonekin.
- Prozesuan zehar gerta daitezkeen gorabeherak konpontzen direla bermatzea.
- Emakumeen eta gizonen berdintasunari buruzko baldintzak betetzea, bai lan edukietan, bai hizkuntza inklusiboaren erabileran, esperientzia osoan, emakumeen eta gizonen rolak berdintasunean errespetatzeko.
- Ahozko eta idatzizko komunikazioetan euskararen erabilerari buruzko hizkuntza baldintzak betetzea jarduera osoan, entregatzeko produktuak barne.
- EUDELen iritziz eskaintzen den zerbitzuaren kalitatea arriskuan jartzen duen kontrako ebaluazioa lortzen duten langileak kenduko ditu enpresak.

6. KOORDINAZIOA

Kontratatutako zerbitzua koordinatzeko, enpresa une oro egokituko da EUDELek lan teknikoei dagokienez emandako irizpideetara, Elkarteak une bakoitzean ezarritako lehentasunen eta lehentasunezko helburuen arabera.

EUDELen eta zerbitzuaren enpresa hornitzailearen arteko harremanak espedientearen kontratazioaren arduradunaren eta enpresa esleipendunaren ordezkariaren edo koordinatzailearen bitartez gauzatuko dira.

Kontratuaren kontrola espedientearen kontratazioaren arduradunari dagokio, eta hark jarraibideak eman ahal izango dizkio enpresa esleipendunaren koordinatzaileari edo ordezkariari.

7. GAUZATZEKO BALDINTZAK

1. EUDELek zerbitzua erabiltzen duten erakunde guztien eskura jarri ahal izango du **telefono zenbaki propio bat**, eta hortik desbideratuko dira dei guztiak (operadoreak sare bidez egiten duen desbideratzea) enpresa esleipendunak ematen duen telefono zenbaki batera.
   Kasu horretan, EUDELek erakundeen kodeak jasotzen dituen taula bat jarriko du enpresa esleipendunaren eskura, baita hizkuntzen eta kodeen zerrenda bat ere, zerbitzua zein hizkuntzatan ematea nahi duten identifikatu ahal izateko.

2. **Minutu kontsumigarriak eta telefono bidezko materiala eskuratzea:**

   a. **Gutxienez 60.000 minutuko** benetako telefono bidezko interpretazioa bermatuko da.

b. Enpresa esleipendunak bermatuko du zerbitzua toki-erakundeen telefono-bitartekoen bidez eman ahal izatea.

   Ezinezkoa bada, enpresak zerbitzua behar bezala eman ahal izateko behar den telefono bidezko materiala emango du. Kasu horietan, enpresa arduratuko da materialak toki-erakundeei emateaz eta, hala badagokio, jasotzeaz.

c. Ekipoak gehienez ere 24 orduko epean birjartzea eta konpontzea.

3. Enpresa arduratuko da **erakunde bakoitzari eta EUDELi hilero egindako kontsumoen xehetasuna bidaltzeaz** (erakundea, data, ordua, hizkuntza eta erabilera-denbora).

4. Enpresa arduratuko da jarduera, **kontsumoa eta fakturazioa justifikatzeko txostenak egiteaz** eta EUDELera bidaltzeaz. Gutxienez txosten hauek aurkeztu beharko ditu, egindako zerbitzuak, erakunde bakoitzeko guztizko kontsumoak eta, hala badagokio, datuen eta ondorioen analisia edo hobetzeko proposamenak jasotzeko.

   a. Txosten bat 2026ko abenduan.
   b. Txosten bat 2027ko apirilean.
   c. Azken txostena, 2027ko uztailean.

5. Zerbitzua erabiltzeko jarraibideak dituzten eskuliburuak/gidak emango dira.

6. Dokumentu guztiak elebidunak izango dira eta ez dute hizkera sexista erabiliko.

7. EUDELek EAEn eskatzen dizkion bilera, topaketa edo ekitaldi guztietara joango da enpresa.

8. Enpresak egiaztatuko du EUDELi zerbitzuak emateak ez dakarrela bere giza baliabide guztiak kontratua betetzeari lotuta egotea.

9. Enpresak justifikatuko du zuzendaritzako langileak edo erdi-mailako agintariak daudela, kontratatu beharreko jarduerarako beharrezkoak diren eta enpresa izatearen ondoriozko ahalmen eta antolaketa-eskumenak baliatzeko ardura dutenak.

10. Enpresa esleipendunaren erantzukizun esklusiboa izango da soldatak, baimenak eta lizentziak ordaintzea eta zerga-betebeharrak eta Gizarte Segurantzarekikoak betetzea.

11. Enpresa esleipendunak **gogobetetze-inkesta bat egingo die urtero** zerbitzua erabiltzen duten udalei, eta horren emaitzak EUDELi helaraziko zaizkio.

Jardueraren erregistroa

- Inola ere ez da jasoko zerbitzua erabiltzen duten pertsonen identifikazio-daturik, eta ezin izango dira elkarrizketak grabatu.
- Erregistratzen den datu mota eta horren kudeaketa, fitxategiak sortzeko aldizkakotasuna eta horien kontserbazio-denbora zehaztuko dira.

8. DATUEN BABESA. KONFIDENTZIALTASUNA

Kontratu honen xede den telefono bidezko itzulpen- eta interpretazio-zerbitzua emateak ez dakar datu pertsonalen tratamendurik, hau da, ez da telefono bidezko elkarrizketan parte hartzen duten pertsonen identifikazio-daturik behar eta ez da jaso behar.

Elkarrizketa ez da inongo formatutan gordeko, eta enpresako ezein gailuk ez du grabatuko. Elkarrizketan parte hartzen duen interpreteak konfidentzialtasunaren eta sekretu profesionalaren betebeharra izango du, eta enpresak, kontratazio-prozesuan, konfidentzialtasun-klausula sartzeko betebeharra izango du. Betebehar horrek bere horretan jarraituko du, enpresarekiko kontratu-harremana amaitu bada ere.

Enpresak bere langileei prestakuntza emateko programak barne hartuko ditu datuak babesteari buruzko araudiaren edukia eta aplikatu beharreko araudiaren sekretu profesionalaren betebeharra.

EUDELek itzulpen- eta interpretazio-zerbitzura sartzeko baimendutako telefonoen zerrenda emango dio enpresa esleipendunari. Enpresa esleipendunak kontratuaren xedea betetzeko baino ez ditu erabiliko zerrenda horiek, eta ezin izango dira adierazitako helbururako ez beste ezertarako erabili. Zerrenda honetako daturik ez zaie emango hirugarrenei.

<u>Konfidentzialtasuna</u>

Kontratua betetzean eskuratzen den informazio guztia, bai kontratista, bai kontratua gauzatzera atxikita dauden pertsonak, eta, hala badagokio, enpresa azpikontratistak konfidentzialak dira, eta sekretu profesionalaren betebeharraren mende daude, aplikatu beharreko araudiaren arabera. Beraz, isilpean eta sekretupean mantendu beharko da, eta ez zaio inola ere jakinarazi, osorik edo zati batean, kontratuaren parte ez den pertsona fisiko edo juridikorik, salbu eta kontratazio-organoaren aldez aurreko eta berariazko baimena badago.

Informazio hori informazio horri dagozkion zereginak betetzeko behar-beharrezkoak diren pertsonek baino ez dute eskuratuko. Horiei guztiei ohartaraziko zaie eskuratu ahal izango duten informazioa konfidentziala eta erreserbatua dela.

Aurreko pertsona fisiko edo juridikoek konfidentzialtasun-betebeharra eta, hala badagokio, sekretu profesionalaren betebeharra urratzen badute, aplikatu beharreko araudiaren arabera, dagozkion erantzukizunak eta kalte-galerak eskatuko dira. Betebehar horiek bete beharko dira, nahiz eta kontratu-harremana amaitu.

Horrez gain, eta baldintza orokor gisa, emandako zerbitzu guztiek emandako informazioaren sentikortasun-mailari egokitutako segurtasun- eta konfidentzialtasun-neurriak izan beharko dituzte, DBEDBLOn deskribatutakoaren arabera.

Enpresa esleipendunak EUDELi jakinarazi beharko dio, detektatu eta berehala, informazioaren segurtasun-sisteman egon daitezkeen akatsen susmorik dagoen.

9. ZERBITZUARI ATXIKITAKO UDALERRIAK

Atxikitako udalerrietan emango da zerbitzua.

Hona hemen 2026an lizitazio-datan atxikitako udalerrien behin-behineko zerrenda:

Herrialdea	Udala / Mankomunitatea
Araba	Alegria-Dulantzi
Araba	Amurrio
Araba	Arraia-Maeztu
Araba	Artziniega
Araba	Asparrena
Araba	Gorbeialdea Koadrilla
Araba	Laguardia Koadrilla
Araba	Llanada Koadrilla
Araba	Burgelu
Araba	Iruña Oka
Araba	Iruraiz-Gauna
Araba	Kuartango
Araba	Laudio
Araba	Vitoria-Gasteiz
Bizkaia	Abanto-Zierbena
Bizkaia	Amorebieta
Bizkaia	Arrigorriaga
Bizkaia	Balmaseda
Bizkaia	Barakaldo
Bizkaia	Basauri
Bizkaia	Berriz
Bizkaia	Bilbo
Bizkaia	Erandio
Bizkaia	Ermua
Bizkaia	Etxebarri
Bizkaia	Galdakao
Bizkaia	Getxo
Bizkaia	Leioa
Bizkaia	Lea-Artibaiko mank.
Bizkaia	Arratiako mank.
Bizkaia	Busturialdeko mank.
Bizkaia	Durangaldeko mank.
Bizkaia	Enkarterriko mank.
Bizkaia	Mungialdeko mank.
Bizkaia	Txorierriko mank.
Bizkaia	Maruri-Jatabe
Bizkaia	Muskiz
Bizkaia	Orduña
Bizkaia	Ortuella
Bizkaia	Portugalete
Bizkaia	Santurtzi
Bizkaia	Sestao
Bizkaia	Trapagaran
Bizkaia	Ugao-Miraballes

Bizkaia	Usansolo	Gipuzkoa	Hondarribia
Bizkaia	Uribe-Kosta	Gipuzkoa	Idiazabal
Bizkaia	Zaratamo	Gipuzkoa	Irun
Bizkaia	Zierbena	Gipuzkoa	Itsasondo
Gipuzkoa	Aia	Gipuzkoa	Lasarte-Oria
Gipuzkoa	Alegia	Gipuzkoa	Lazkao
Gipuzkoa	Amezketa	Gipuzkoa	Legazpi
Gipuzkoa	Andoain	Gipuzkoa	Leintz-Gatzaga
Gipuzkoa	Antzuola	Gipuzkoa	Lezo
Gipuzkoa	Aretxabaleta	Gipuzkoa	Lizartza
Gipuzkoa	Arrasate	Gipuzkoa	Uliko mank.
Gipuzkoa	Astigarraga	Gipuzkoa	Mutriku
Gipuzkoa	Azkoitia	Gipuzkoa	Olaberria
Gipuzkoa	Azpeitia	Gipuzkoa	Oñati
Gipuzkoa	Beasain	Gipuzkoa	Ordizia
Gipuzkoa	Bergara	Gipuzkoa	Orio
Gipuzkoa	Deba	Gipuzkoa	Soraluze
Gipuzkoa	Donostia	Gipuzkoa	Tolosaldea
Gipuzkoa	Eibar	Gipuzkoa	Urnieta
Gipuzkoa	Elgeta	Gipuzkoa	Usurbil
Gipuzkoa	Elgoibar	Gipuzkoa	Zaldibia
Gipuzkoa	Errenteria	Gipuzkoa	Zarautz
Gipuzkoa	Eskoriatza	Gipuzkoa	Zestoa
Gipuzkoa	Ezkio-Itsaso	Gipuzkoa	Zumaia
Gipuzkoa	Hernani	Gipuzkoa	Zumarraga

Oharra: kontratua gauzatzen den bitartean udalerri berriak atxikitzen bazaizkio zerbitzuari, enpresak zerrenda honetan sartu beharko ditu.

10. PUBLIZITATEA

Kontratuaren publizitatea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren kontratatzaile-profilaren bidez egingo da.

Bilbon, 2026ko ekainaren 8an

EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

I. ERANSKINA

2025ean eskatutako hizkuntzak eta erabileraren %

HIZKUNTZA	%
MAROKOKO ARABIERA	58,75
ARABIERA KLASIKOA	20,99
FRANTSESERA	3,92
INGELESERA	2,90
URDUERA	2,68
UKRAINERA	2,02
WOLOFERA	1,52
GEORGIERA	1,02
ERRUSIERA	0,72
PORTUGESERA	0,53
BAMBARERA	0,48
NEPALIERA	0,40
BENGALIERA	0,38
ARABIERA (genero-bortizk.)	0,38
MONGOLIERA	0,36
TUNISIARRERA	0,28
SONINKÉRA	0,27
TXINERA-MANDARINERA	0,24
TAMAZIGHT BEREBERERA	0,22
ERRUMANIERA	0,21
HASSANIERA	0,19
MANDINKERA	0,19
ALEMANIERA	0,17
SIRIERA	0,16
INDIERA	0,15
ARMENIERA	0,13
BRASILERA	0,10
PERTSIERA	0,10
ITALIERA	0,09
TURKIERA	0,05
PERTSIERA	0,04
BULGARIERA	0,04
RIFERERA	0,04
SOMALIERA	0,04
PANYABIERA	0,04
DARIERA	0,04
ALBANIERA	0,03
AFGANISTANERA	0,03
HUNGARIERA	0,02
POULARRERA	0,02
POLONIERA	0,02
TWIERA	0,02
TXEKIERA	0,01
TXINERA-KANTOIERA	0,01