Espediente zk.: 2026-057387

Saila: Euskarako, Herritarren Arreta eta Partaidetzako, 2030 Agendako eta Nazioarteko Gaietako Saila

BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEN PLEGUA

Xedea: VII. Plangintzaldiko Bilboko Udaleko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren amaierako ebaluazio lanak egitea.

EGILEA: Euskarako Zuzendaritza

Nagore Layuno, Hizkuntza Plangintzako Sekzioko burua
Iratxe Enderika, Administrazio Orokorreko teknikaria

Ontzat eman du: Euskarako Zuzendaritza

Mari Jose Arrieta, Euskarako zuzendaria

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

VII. PLANGINTZALDIKO (2023-2027) BILBOKO UDALEKO EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN AMAIERAKO EBALUAZIOA EGITEKO KONTRATUAREN BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

1. XEDEA

Baldintza tekniko berezien agiri honen xedea da Bilboko Udaleko VII. Plangintzaldiko (2023-2027) Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren amaierako ebaluazioa egiteko laguntza teknikoa kontratatzeko baldintzak ezartzea.

Ebaluazioaren bidez aztertuko da zein izan den Planaren garapen-maila, zer neurritan bete diren bertan ezarritako helburuak, zer emaitza lortu diren euskararen erabileraren normalizazioan eta hizkuntzen kudeaketan, eta zein diren hurrengo plangintzaldirako hobekuntza-aukerak.

Horretarako, ebaluazioak informazio kuantitatiboa eta kualitatiboa uztartuko ditu, Planean ezarritako helburuak, lan-ildoak, neurriak eta adierazleak oinarri hartuta, eta emaitzen interpretazio integratua egingo du, Bilboko Udalaren hizkuntza-politikaren etorkizuneko erabakiak hartzeko lagungarri izan dadin.

2. AURREKARIAK

Bilboko Udalak hainbat plangintzalditan garatu du euskararen erabilera normalizatzeko politika, eta VII. Plangintzaldia (2023-2027) aurreko plangintzaldien jarraipena da, 19/2024 Dekretuan ezarritako marko berriaren barruan. VII. Plangintzaldiko Erabilera Planak, aurreko plangintzaldietan egindako lana sendotzeaz gain, kudeaketa-eredua indartzea, lidergoa sustatzea, euskararen normalizazioa erakundearen jarduera osoan txertatzea eta herritarrak Udalarekin euskaraz eroso egin ahal izatea ditu helburu nagusietako batzuk.

VII. Plangintzaldiak berrikuntza esanguratsuak ekarri ditu aurreko planekiko. Besteak beste, KEMEN (Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako) ereduan oinarritzen da eta hizkuntza-kudeaketa erakundearen gobernantza eta kudeaketa sistemarekin lotzen du.

3. EBALUAZIOAREN HELBURUAK

Kontratu honen helburua da VII. Plangintzaldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren amaierako ebaluazioa egitea.

Horretarako, honako alderdi hauek aztertuko dira:

a) Planaren helburu orokorren betetze-maila.

b) Kudeaketa-ardatzaren eta erabilera-ardatzaren garapena.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

c) Planean aurreikusitako lan-ildo eta neurrien ezarpen-maila.
d) Hizkuntza-kudeaketaren bilakaera erakundearen antolaketan.
e) Euskararen erabileraren bilakaera zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza gisa.
f) Euskararen erabilera errealaren egoera eta bilakaera herritarrekiko harremanetan.
g) Erabilera Planaren garapenari buruzko pertzepzioak eta balorazioak, bai eta identifikatutako behar, erronka eta hobekuntza-proposamenak ere.
h) Planaren garapena erraztu edo zaildu duten faktore nagusiak.

Ebaluazioak aukera eman beharko du Planaren ezarpenari eta emaitzei buruzko balorazioa egiteko, ikuspegi kuantitatiboa eta kualitatiboa uztartuz, eta hurrengo plangintzaldia diseinatzeko ondorio eta hobekuntza-proposamenak ateratzeko.

4. EBALUAZIOAREN IRISMENA ETA LANAREN DIMENTSIOA

4.1. Ebaluazioaren eragin-eremua

Ebaluazioaren aztergaia VII. Plangintzaldiko (2023-2027) Bilboko Udaleko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana izango da eta Erabilera Planaren eragin-eremuan dauden Bilboko Udaleko sailak eta zuzendaritzak hartuko ditu kontuan.

Era berean, ebaluazioaren irismenaren barruan sartuko dira Planaren garapenean eta kudeaketan parte hartzen duten antolaketa-egiturak eta kolektiboak, bereziki Euskara Taldeak, Euskara-koordinatzaileak, udaleko langileak, zuzendaritza-karguak eta udal ordezkariak.

4.2. Lanaren dimentsioa

Kontratuaren dimentsioa eta egin beharreko landa-lanaren irismena zehazteko, honako hauek hartuko dira kontuan:

- Bilboko Udaleko 30 zuzendaritzatan banatutako 2.500 langile inguru.
- 60 ordezkari politiko eta udal arduradun.
- 30 euskara talde eta horietan izendatutako 50 euskara-koordinatzaile.
- Herritarrekiko ahozko harremanen behaketa egiteko identifikatutako 80 telefono-zenbaki eta 75 aurrez aurreko arreta-gune.
- Herritarrekiko idatzizko harremanen behaketa egiteko identifikatutako 120 bulego edo zerbitzutako helbide elektroniko orokor.

Datu horiek erreferentziazkoak dira, eta kontratua gauzatzen hastean Bilboko Udalak enpresa esleipendunaren eskura jarriko ditu ebaluazioa eta landa-lana egiteko beharrezkoak diren zerrenda eta datu eguneratuak.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

5. EBALUAZIOAREN METODOLOGIA ETA EGIN BEHARREKO LANAK

Enpresa esleipendunak VII. Plangintzaldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren amaierako ebaluazioa egiteko beharrezkoak diren lan guztiak egingo ditu, baldintza-agiri honetan ezarritako helburu eta irismenaren arabera, eta ebaluazio-metodologia zehatza aurkeztu beharko du, baldintza-agiri honetan ezarritako gutxieneko eskakizunak betez.

Metodologiak **ikuspegi mistoa** izango du, eta **datu kuantitatiboak nahiz kualitatiboak** uztartuko ditu, Erabilera Planaren garapenari eta emaitzei buruzko balorazio osoa egiteko.

Gutxienez, honako jarduera eta lan hauek egingo dira:

5.1. Ebaluazioaren diseinua, prestaketa eta dokumentazioaren azterketa

Kontratua hasi ondoren, enpresa esleipendunak ebaluazioa gauzatzeko **lan-plana** eta proposamen metodologiko zehatza prestatuko ditu.

Ebaluazioaren abiapuntu gisa, honako dokumentazioa aztertuko da:

- VII. Plangintzaldiko Erabilera Plana.
- VI. Plangintzaldiko Bilboko Udaleko Erabilera Planaren Amaierako Ebaluazioa.
- Ebaluazioa egiteko interesgarritzat jotzen den bestelako dokumentazioa.

Horrez gain, enpresa esleipendunak:

- Informazioa biltzeko eta aztertzeko tresnak zehaztuko ditu.
- Aurreko ebaluazioan erabilitako galdetegiak berrikusi eta VII. Plangintzaldiaren helburu, lan-ildo eta KEMEN adierazleetara egokituko ditu.
- Galdetegietarako laginketa-proposamenak egingo ditu.
- Behaketa-protokoloa eta datuak jasotzeko tresnak prestatuko ditu.
- Parte-hartze eta kontraste saioen diseinu metodologikoa prestatuko du.
- Lan-egutegi xehatua aurkeztuko du.

Aurreko ebaluazioarekin alderagarriak diren elementuak mantenduko dira, ahal den neurrian, emaitzen bilakaera aztertu ahal izateko.

Lan-plana eta informazioa biltzeko tresnak Bilboko Udalarekin adostu eta onartu beharko dira landa-lana hasi aurretik.

5.2. Informazio kuantitatiboaren bilketa

Euskararen erabilera aitortuari buruzko informazioa jasotzeko, norberak betetzeko galdetegi elektronikoak erabiliko dira. Galdetegien bidez, Erabilera Planaren eragin-

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

eremuko kolektibo desberdinen hizkuntza-erabilerari, hizkuntza-kudeaketari eta Planaren garapenari buruzko informazioa bilduko da.

Horretarako, honako galdetegi hauek erabiliko dira:

- Langileen galdetegia.
- Euskara-koordinatzaileen galdetegia.
- Ordezkari politiko eta udal arduradunen galdetegia.

Enpresa esleipendunak galdetegiak administratu eta erantzunak jasotzeko prozesua kudeatuko du, parte-hartze egokia lortzeko beharrezko jarraipen-jarduerak egingo ditu, eta jasotako datuak garbitu, kodetu eta ustiapenerako prestatuko ditu.

5.3. Behaketa bidezko datuen bilketa

Datu aitortuak osatzeko eta herritarrekiko harremanetan euskararen erabilera erreala neurtzeko, **zuzeneko behaketa** egingo da.

Behaketaren bidez, gutxienez, honako datu hauek jasoko dira:

- Aurrez aurreko eta telefono bidezko harreran «lehen berbaren» hizkuntza eta ondorengo elkarrizketaren hizkuntza.
- Euskaraz idatzitako mezu elektronikoei emandako erantzunen hizkuntza.

Enpresa esleipendunak behaketa-protokoloa eta datuak jasotzeko tresnak aplikatuko ditu, aurrez aurreko eta telefono bidezko harreraren behaketak egingo ditu, euskaraz bidalitako mezu elektronikoei emandako erantzunen hizkuntza aztertuko du, eta jasotako datuak sistematizatu eta ustiapenerako prestatuko ditu.

Behaketa egiteko metodologia, datuak jasotzeko prozedura eta lagina eskaintzan zehaztu beharko dira, eta Bilboko Udalarekin adostuko dira landa-lana hasi aurretik.

5.4. Informazio kuantitatiboaren ustiapena eta analisia

Enpresa esleipendunak galdetegien, behaketaren eta gainerako datu kuantitatiboen ustiapena eta analisia egingo du.

Datuen ustiapenak aukera eman beharko du emaitzak, informazioaren izaerak eta datuen adierazgarritasunak ahalbidetzen duten neurrian, honako aldagaien arabera bereizita aztertzeko:

- Udaleko zuzendaritzen araberako datuak.
- Euskara-koordinatzaileen araberako datuak.
- Ordezkari politiko eta zuzendarien araberako datuak.
- Hizkuntza-gaitasunaren araberako datuak.
- Adinaren araberako datuak.
- Sexuaren araberako datuak.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

Datuek ahalbidetzen duten neurrian, VII. Plangintzaldiaren emaitzak VI. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioaren emaitzekin alderatuko dira, euskararen erabileran eta hizkuntza-kudeaketan izandako bilakaera identifikatzeko.

Alderaketa egiteko, kontuan hartuko dira adierazleen definizioan, informazio-iturrietan edo neurketa-metodologian plangintzaldi batetik bestera egon daitezkeen aldaketak.

Analisi horretatik ateratako emaitza eta joera nagusiak azterketa kualitatiboa prestatzeko erabiliko dira.

5.5. Azterketa kualitatiboa

Ebaluazioaren alderdi kuantitatiboa osatzeko, enpresa esleipendunak **azterketa kualitatiboa** egingo du. Horren helburua izango da galdetegien eta behaketa bidez jasotako datuen irakurketa eta interpretazioa osatzea, Erabilera Planaren garapenean parte hartu duten eragileen pertzepzioak, esperientziak eta balorazioak jasoz.

Horretarako, bi orduko **sei parte-hartze eta kontraste saio** egingo dira euskara-koordinatzaileekin, udaleko langileekin eta sindikatuetako ordezkariekin. Saio horietan, ebaluazioaren emaitza nagusiak kontrastatu, egungo egoeraren balorazioa egin eta hurrengo plangintzaldirako erronkak, beharrak eta hobekuntza-proposamenak identifikatuko dira.

Enpresa esleipendunaren ardura izango da:

- Saioen diseinu metodologikoa eta dinamizazio-gidoiak prestatzea.
- Emaitza kuantitatibo nagusiak saioetarako prestatzea.
- Saioak prestatzea eta dinamizatzea.
- Jasotako informazioa sistematizatu eta aztertzea.
- Eragileen pertzepzioak, balorazioak, beharrak eta proposamenak identifikatzea.
- Emaitza kualitatiboak gainerako informazio-iturriekin integratzea.

5.6. Emaitzen analisi integratua

Informazio-iturri eta teknika desberdinen bidez jasotako datuak alderatu eta modu bateratuan aztertuko dira, Erabilera Planaren garapenari eta emaitzei buruzko balorazio integratua egiteko.

Analisiaren bidez, gutxienez, honako hauek identifikatuko dira:

- Erabilera Planaren helburuen eta neurrien betetze-maila.
- Euskararen erabileran eta hizkuntza-kudeaketan izandako bilakaera.
- Lorpen eta indargune nagusiak.
- Hobetu beharreko alderdiak.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Planaren garapena erraztu edo zaildu duten faktoreak.
- Hurrengo plangintzaldirako behar, erronka eta hobekuntza-ildo nagusiak.

Ahal den kasuetan, VII. Plangintzaldiaren amaierako emaitzak VI. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioaren emaitzekin alderatuko dira. Alderaketa egiteko, kontuan hartuko dira adierazleen definizioan, informazio-iturrietan edo neurketa-metodologian plangintzaldi batetik bestera egon daitezkeen aldaketak.

5.7. Behin-behineko emaitzen kontrastea

Azken txostena egin aurretik, ebaluazioaren emaitza eta ondorio nagusiak Bilboko Udaleko kontratuaren arduradunarekin kontrastatuko dira.

Kontrastearen helburua izango da datuen interpretazioa egiaztatzea, beharrezko argibideak jasotzea eta azken txostena egin aurretik ondorio nagusiak baliozkotzea. Kontraste horren ondorioz, beharrezkoak diren doikuntzak egingo dira azken dokumentazioa prestatu aurretik.

5.8. Azken emaitzak dokumentatu eta aurkeztea

Enpresa esleipendunak ebaluazioaren emaitzak, ondorioak eta hobekuntza-proposamenak baldintza-agiri honetan ezarritako txosten, datu-base eta gainerako entregagaietan jasoko ditu.

Era berean, ebaluazioaren azken emaitzen aurkezpena egingo du, baldintza-agirian ezarritakoaren arabera

6. LAN-FASEAK, KRONOGRAMA ETA ORDAINKETA MUGARRIAK

Lanak lau fase nagusitan antolatuko dira:

6.1. Hasierako fasea: ebaluazioaren diseinua eta plangintza

Kontratuaren lehen hilabetean, enpresa esleipendunak ebaluazioa gauzatzeko beharrezkoa den dokumentazioa aztertuko du, eta lan-plana eta proposamen metodologiko zehatza prestatuko ditu.

Lan-plana Bilboko Udalarekin adostu eta onartu beharko da landa-lana hasi aurretik.

6.2. Informazioa biltzeko eta aztertzeko fasea

Fase honetan ebaluazioaren landa-lana egingo da, baldintza-agiri honetan ezarritako metodologiaren arabera, teknika kuantitatiboak eta kualitatiboak uztartuz.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

Lehenik, informazio kuantitatiboa bilduko da, eta, datuak eskuratu ahala, enpresa esleipendunak horiek sistematizatu, ustiatu eta aztertuko ditu. Galdetegien eta behaketa bidez jasotako datuen analisiari esker, **lehen emaitzak eta joera nagusiak identifikatuko dira.**

Emaitza horiek abiapuntu hartuta, ebaluazioaren alderdi kualitatiboa garatuko da, baldintza-agiri honetako 5.5 atalean aurreikusitako parte-hartze eta kontraste saioen bidez.

Saioen helburua izango da emaitza kuantitatiboak kontrastatu eta interpretatzea, Planaren garapena baloratzea eta hurrengo plangintzaldirako hobetu beharreko alderdiak, beharrak eta proposamenak identifikatzea.

Enpresa esleipendunak saioak prestatu eta dinamizatuko ditu, eta bertan jasotako informazioa sistematizatuko du ondorengo analisirako.

6.3. Emaitzen analisi integratua, kontrastea eta baliozkotzea

Fase honetan, ebaluazioan erabilitako informazio-iturri eta teknika desberdinen bidez jasotako datuak alderatu eta modu bateratuan aztertuko dira, Planaren garapenari eta emaitzei buruzko balorazio integratua egiteko.

Halaber, datuen alderagarritasunak ahalbidetzen duen neurrian, VII. Plangintzaldiaren amaierako emaitzak aurreko plangintzaldiaren amaierako ebaluazioaren emaitzekin alderatuko dira, euskararen erabileran eta hizkuntza-kudeaketan izandako bilakaera identifikatzeko.

Analisi integratua egin ondoren, enpresa esleipendunak ebaluazioaren behin-behineko emaitzak, ondorioak eta hobekuntza-proposamen nagusiak aurkeztuko dizkio Bilboko Udalari, horiek kontrastatu eta baliozkotzeko.

Kontrastearen ondorioz, beharrezkoak diren doikuntzak egingo dira azken dokumentazioa prestatu aurretik.

6.4. Amaierako fasea: azken txostena eta emaitzen aurkezpena

Azken fasean, enpresa esleipendunak ebaluazioaren emaitzak, ondorioak eta hurrengo plangintzaldirako hobekuntza-proposamenak jasoko dituen azken dokumentazioa prestatuko du.

Era berean, enpresa esleipendunak ebaluazioaren emaitza eta ondorio nagusien aurkezpena egingo du Bilboko Udalak zehazten dituen organo edo kolektiboen aurrean.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

6.5. Kronograma

Kontratua gauzatzeko epea bederatzi hilabetekoa izango da. Abuztuan ez da kontratuaren xede diren lanik egingo; beraz, hilabete hori ez da ondorengo kronograman jasotako bederatzi lan-hilabeteen zenbaketan kontuan hartuko.

Lanen aurreikusitako banaketa honako hau izango da:

Fasea	**Jarduera nagusiak**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
1. Hasierako fasea	Dokumentazioa, metodologia eta lan-plana	●								
2. Informazioa biltzeko eta aztertzeko fasea	Landa-lan kuantitatiboa; datuen ustiapena eta analisia; parte-hartze eta kontraste saioak		●	●	●	●				
3. Emaitzen analisi integratua, kontrastea eta baliozkotzea	Informazio kuantitatibo eta kualitatiboaren integrazioa; behin-behineko emaitzak eta ondorioak; Udalarekiko kontrastea eta baliozkotzea					●	●	●		
4. Amaierako fasea	Azken txostena, laburpena eta emaitzen aurkezpena							●	●	●

Enpresa lizitatzaileak bere eskaintzan lanen kronograma xehatua aurkeztuko du, baldintza-agiri honetan ezarritako faseak eta epeak kontuan hartuta. Behin betiko kronograma kontratuaren hasieran Bilboko Udalarekin adostuko da.

6.6. Ordainketa mugarriak

Kontratuaren ordainketa hiru mugarritan egingo da, kontratuaren gauzatze-mailaren eta fase bakoitzean aurreikusitako lanak egin eta aurkeztu izanaren arabera.

1. ordainketa-mugarria: informazio kuantitatiboaren bilketa eta analisia
Lehen ordainketa egingo da hasierako faseko lanak eta informazio kuantitatiboa biltzeko eta aztertzeko lanak amaitu ondoren. Lan horiek aurkeztu eta Bilboko Udalak onartu ondoren, kontratuaren zenbateko osoaren %35 ordainduko da.

2. ordainketa-mugarria: azterketa kualitatiboa eta emaitzen analisi integratua
Bigarren ordainketa egingo da informazio kualitatiboa biltzeko eta aztertzeko lanak egin, informazio kuantitatibo eta kualitatiboa modu integratuan aztertu eta ebaluazioaren behin-behineko emaitzak, ondorioak eta hobekuntza-proposamenak Bilboko Udalarekin kontrastatu ondoren. Lan horiek aurkeztu eta Bilboko Udalak onartu ondoren, kontratuaren zenbateko osoaren %35 ordainduko da.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

3. ordainketa-mugarria: azken dokumentazioa eta emaitzen aurkezpena
Hirugarren eta azken ordainketa egingo da amaierako fasean aurreikusitako lan guztiak amaitu ondoren. Azken txostena eta gainerako dokumentazioa entregatu eta Bilboko Udalak lanak behar bezala egin direla egiaztatu ondoren, kontratuaren zenbateko osoaren gainerako %30 ordainduko da.

7. EMAITZAK ETA ENTREGAGAIAK AURKEZTEKO MODUA

Egindako lan guztia amaierako ebaluazio-txosten batean jasoko da. Txostenak ebaluazioan bildutako informazio kuantitatiboa eta kualitatiboa modu integratuan aurkeztuko du, eta gutxienez honako eduki hauek jasoko ditu:

7.1. Amaierako ebaluazio-txostena

Ebaluazio-prozesuaren eta metodologiaren deskribapena
- Ebaluazioaren irismena.
- Erabilitako informazio-iturriak eta teknikak.
- Landa-lanaren ezaugarri nagusiak.

VII. Plangintzaldiaren emaitzak
- Planaren helburuen eta neurrien betetze-maila.
- Kudeaketa-ardatzaren emaitzak.
- Erabilera-ardatzaren emaitzak.
- KEMEN adierazleen emaitzak eta bilakaera.

Euskararen erabileraren azterketa
- Zerbitzu-hizkuntzaren bilakaera.
- Lan-hizkuntzaren bilakaera.
- Behaketa bidez jasotako erabilera errealaren emaitzak.

Azterketa kualitatiboaren emaitzak
- Eragileen pertzepzio eta balorazio nagusiak.
- Identifikatutako indarguneak eta hobetu beharreko alderdiak.
- Planaren garapena erraztu edo zaildu duten faktore nagusiak.
- Hurrengo plangintzaldirako identifikatutako erronkak.

Bilakaeraren azterketa
- VII. Plangintzaldiaren amaierako emaitzen eta aurreko plangintzaldiaren amaierako emaitzen arteko alderaketa, datuen alderagarritasunak ahalbidetzen duen neurrian.

Ondorioak eta hobekuntza-proposamenak
- Ondorio nagusiak.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

7.2. Txosten exekutiboa

Amaierako ebaluazio-txostenaz gain, enpresa esleipendunak txosten exekutiboa prestatuko du.

Txosten exekutiboak ebaluazioaren emaitza, ondorio eta hobekuntza-proposamen adierazgarri eta garrantzitsuenak jasoko ditu, modu sintetikoan.

Dokumentuak formatu erakargarria, bisuala eta irakurterraza izango du, emaitzen zabalkundea eta komunikazioa errazteko.

7.3. Emaitzen aurkezpena

Enpresa esleipendunak ebaluazioaren emaitza nagusiak aurkezteko aurkezpen-materiala prestatuko du, eta emaitzen aurkezpen-saioa egingo du.

Aurkezpenean, gutxienez, honako hauek jasoko dira:

- Ebaluazioaren emaitza nagusiak.
- VII. Plangintzaldian izandako bilakaera.
- Indarguneak eta hobetu beharreko alderdiak.

7.4. Datu-baseak eta lan-materialak

Lana amaitutakoan, enpresa esleipendunak ebaluazioan sortutako behin betiko datu-baseak emango dizkio Bilboko Udalari.

Datuak formatu editagarri eta berrerabilgarrian entregatuko dira (Excel edo antzeko formatu batean), eta behar bezala antolatuta eta identifikatuta egongo dira, ondorengo ustiapena ahalbidetzeko.

Era berean, entregatuko dira ebaluazioan erabilitako behin betiko tresnak eta emaitzen ustiapenerako beharrezkoak diren materialak, besteak beste:

- Galdetegiak.
- Behaketa-fitxak.
- Parte-hartze saioetako gidoiak.
- Emaitzen taulak.
- Txostenetan erabilitako grafikoak.

Txostenetako taulak, grafikoak eta irudiak formatu editagarrian entregatuko dira, Bilboko Udalak beste dokumentu eta aurkezpen batzuetan berrerabili ahal izan ditzan.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

7.5. Hizkuntza eta formatua

Txostenetako hizkuntzari dagokionez, amaierako ebaluazio txostena euskaraz bakarrik entregatuko da, baina txosten exekutiboa euskaraz eta gaztelaniaz entregatuko da.

8. KONTRATUA EGIKARITZEKO IZENDATUTAKO LAN TALDEA

Enpresa esleipendunak talde bat izendatu beharko du kontratua egikaritzeko, eta honako profil profesionalak dauzkaten pertsonez osatuta izan beharko da talde hori:

PROFIL PROFESIONALEN TAULA			
Kontratuan duen erantzukizuna (eginkizunak)	**Eskatzen diren titulazioa / ikasketak**	**Eskatzen den gutxieneko esperientzia**	**Hizkuntzak**
Arduraduna	MECESeko 2. mailako unibertsitate-titulazioa	Euskara planei lotutako aholkularitzan eta prozesuetan 5 urteko esperientzia	Euskarako C1 maila
Teknikari taldea: 2 pertsona	MECESeko 2. mailako unibertsitate-titulazioa	Euskara planei lotutako aholkularitzan eta prozesuetan 3 urteko esperientzia	Euskarako C1 maila

Eskaintzak baloratu aurretik baldintza horiek betetzen direla egiaztatuko da.

Kontratua gauzatzeko izendatutako lantaldeak bere horretan iraun beharko du kontratuak irauten duen artean:

- Eskaintzan zehaztutako balioen arabera eskainitako langileen ezagutza teknikoen maila eta lanak gauzatzean erakutsitako ezagutza errealak bat ez badatoz, zuzentzeko neurriak hartzeko eskatuko zaio esleipendunari.
- Lantaldearen lanen produktibitatearen eta kalitatearen balorazioa desegokitzat jotzen bada, edo zerbitzua behar bezala gauzatzearekin lotutako gorabeherarik gertatzen bada, esleipendunari jakinaraziko zaio, zuzentzeko neurriak har ditzan.
- Enpresa esleipendunak eskaintzan izendatutako lantaldea aldatzea proposatzen badu, idatziz jakinaraziko du 15 egun lehenago, egindako aldaketak azalduz eta ordezkapenerako atxikiko dituen profil baliokideko datuak erantsiz.

Enpresa esleipendunak kontratua gauzatzeko jarritako giza baliabideak esleipendunaren zuzendaritzaren eta antolaketaren mende egongo dira, legez ezarritako esparru eta ordena orotan; beraz, esleipenduna izango da langile horien arduradun bakarra, eta, beraz, ez dute izango inolako lotura juridiko-laboralik Bilboko

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

Udalarekin. Hori guztia dagokion kontratuaren betearazpenaren kontrola alde batera utzita.

Klausula horretan aurreikusitakoa eta eskaintzan giza taldeari buruz jasotako konpromisoak betetzea funtsezko kontratu-betebehartzat jotzen da, eta, beraz, esleipendunak betetzen ez baditu, kontratua suntsiarazi ahal izango da.

9. ANTOLAKUNTZA ETA KOORDINAZIOA

Enpresa esleipendunaren eta Euskarako Zuzendaritzaren arteko komunikazioa arina eta eraginkorra izango da, kontratuaren barruan egin beharreko jarduerak behar bezala koordinatu eta lanen jarraipen egokia bermatzeko.

Enpresa esleipendunaren eta Euskarako Zuzendaritzaren arteko lan-harremanak euskaraz izango dira, bai ahozko komunikazioetan, bai idatzizkoetan.

Kontratua hasi ondoren, **aurrez aurreko hasierako bilera** egingo da, proiektua abian jartzeko eta kontratuaren funtsezko alderdiak zehaztu eta antolatzeko. Bilera horretan, besteak beste, lan-plana, koordinazio- eta jarraipen-prozedura eta bileren egutegia zehaztuko dira.

Kontratua gauzatzen den bitartean, jarraipen-bilerak egingo dira, hasieran adostutako prozeduraren eta egutegiaren arabera eta Euskarako Zuzendaritzak beharrezkotzat jotzen duen guztietan. Jarraipen-bilerak aurrez aurre edo telematikoki egin ahal izango dira, zerbitzuaren beharren arabera.

Era berean, kontratuaren garapenerako beharrezkoak diren komunikazioak posta elektronikoz, telefonoz edo horretarako adostutako bestelako bitartekoen bidez egin ahal izango dira.

Enpresa esleipendunak kontratuaren esparruan prestatzen dituen dokumentu, tresna eta material nagusiak Euskarako Zuzendaritzarekin kontrastatuko ditu, eta, hala dagokionean, haren oniritzia beharko dute aplikatu edo behin betiko aurkeztu aurretik.

10. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN FUNTSEZKO BETEBEHARRAK

a) HIZKUNTZEN ERABILERA: Esleipendunak bermatu beharko du kontratutik eratorritako ekintza eta jarduketa guztiak Autonomia Erkidegoan ofizialak diren hizkuntza bietan egin ahal direla.

   Euskarrietan erabiliko diren testuak, ahozkoak nahiz idatzizkoak, Euskara Zuzendaritzak eman beharko ditu ontzat. Hizkuntzen kalitatea zaindu egingo

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

da. Testuak zuzen idatzita egon beharko dira, eta erregistro egokia erabiliko da.

b) BERDINTASUNA: Galdetegi guztietan generoaren aldagaia txertatuko da.

Bestetik, hizkera inklusiboa erabiliko da. Enpresa esleipendunak hizkera inklusiboa eta ez-sexista erabili beharko du bere jarduera guztietan sortzen duen dokumentazioan eta komunikazioetan, Emakundek ezarritako irizpide eta gomendioekin bat etorriz.

c) BETEBEHAR OROKORRAK: Enpresa esleipendunaren kontura izango dira kontratua behar bezala gauzatzeko beharrezkoak diren gastu eta baliabide guztiak. Besteak beste, honako hauek barne hartzen dira:

- Kontratua prestatu eta formalizatzeari lotutako gastuak.
- Zerbitzua emateko beharrezkoak diren materialak, instalazioak eta tresnak.
- Gizarte Segurantzako eta zerga arloko betebeharrak.
- Aseguruak eta edozein motatako erantzukizunak.
- Kontratuaren ondoriozko eta lizitazio-prozeduratik eratorritako gainerako karga eta betebeharrak.

Betebehar horiek guztiak kontratua behin betiko esleitzen den unetik aurrera hartuko ditu bere gain.

Halaber, enpresa esleipendunak bere kontura eskuratu beharko ditu zerbitzua emateko beharrezkoak diren baimen eta lizentzia guztiak, ofizialak zein pribatuak, bai eta bere eskaintzan aipatutako ziurtagiri, egiaztagiri eta kalitate-sistemak ere.

Era berean, enpresa esleipenduna izango da egiten dituen lanen eta ematen dituen zerbitzuen kalitate teknikoaren erantzule, eta kontratua gauzatzean izandako hutsegite, akats edo jardun desegokien ondorioz Bilboko Udalari nahiz hirugarrenei eragindako kalteen erantzule ere izango da.

Bestalde, kontratua behar bezala gauzatzeko beharrezkoak diren zerbitzu osagarri guztiak eman beharko ditu, inolako ordainsari osagarririk jasotzeko eskubiderik gabe; besteak beste, lan-bilera edo koordinazio-bileretara joatea.

d) LAN-ARLOKOAK: Enpresa esleipendunak lan-arloko, Gizarte Segurantzako eta laneko segurtasun eta osasuneko indarreko araudia osorik bete beharko du.

Bilboko Udalak ez du inolako erantzukizunik izango betebehar horiek ez betetzeak sor ditzakeen ondorioengatik.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

e) ANTOLAKETA-BETEBEHARRAK: Enpresa esleipendunak kontratua behar bezala gauzatzeko behar adina baliabide pertsonal eta material izango ditu kontratuaren indarraldi osoan zehar, eta ez bakarrik adjudikazio-unean.

f) ARDURADUNA IZENDATZEA: Enpresa esleipendunak pertsona arduradun bat izendatu beharko du Bilboko Udalaren aurrean hura ordezkatzeko, zerbitzuari lotutako gai guztietan. Pertsona hori izango da kontratatutako proiektuaren arduraduna, eta enpresa esleipendunaren izenean beharrezko erabakiak hartzeko gaitasun nahikoa izango du. Halaber, kontratuarekin loturiko gai guztietarako solaskide baliodun bakarra izango da.
Pertsona arduraduna aldatu behar izanez gero, gutxienez hamar (10) egun balioduneko aurrerapenarekin jakinarazi beharko zaio Euskarako Zuzendaritzari, justifikazio egokiarekin batera.

g) GIZA BALIABIDEAK: Giza baliabideen atalean, enpresak behar beste langile eduki behar ditu, kualifikazio nahikoarekin, kontratu hau betetzeko egin behar diren betekizunak egiteko. Enpresa esleipendunak zehaztuko ditu, aurreko paragrafoan adierazitakoa gorabehera, berak bakarrik, bere langileen premiak.

Bilboko Udalak ez du erantzukizun zuzeneko, solidario ez subsidiariorik izango enpresa esleipendunaren lan arloko betebeharrak betetzeari buruz, ezta kontratu honen ondorioz sortzen direnei buruz ere, ezta ere lan-harremanak azkentzean sortzen diren betebeharrei buruz ere (ez kontratuaren indarraldian, ez kontratua azkendu ondoren). Enpresa esleipendunak hartuko ditu bere gain horietatik eratorritako ondorioak, lan arlokoak nahiz juridikoak, nahiz kontratuak indarrean dirauen artean, nahiz behin amaitutakoan.

Enpresa esleipendunak enplegatzen dituen pertsonak gizarte-segurantzaren sisteman sartuta egongo dira, eta alta emanda, alderdien artean indarrean den kontratu-modalitateari dagokion Gizarte Segurantzaren Araubidean, lan-harremanak irauten duen artean.

Bilboko Udalak ez du izango antolaketako ez zuzendariordetzako ahalmenik esleipendun enpresari zerbitzu ematen dieten langileei dagokienez, eta ez du izango inolako harreman juridikorik, lan arlokorik, zibilik edo administraziokorik haiekin.

h) UDALAREN IRUDIA: Zerbitzua eman bitartean sortzen edo egiten diren agirietan, jardueretan edo ekintzetan argi eta garbi agerrarazi beharko da udalaren titulartasuna, Bilboko Udalaren logotipoa txertatuta (idazkietan, txostenetan, aurkezpen txarteletan, eta abar).

i) DOKUMENTAZIOAREN TITULARTASUNA: Kontratua gauzatzearen ondorioz sortutako material guztien titulartasuna Bilboko Udalari dagokio.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

Titulartasun hori automatikoki eskuratuko da materialak sortzen diren unetik bertatik, ordainketa egin aurretik ere.

Ondorioz, enpresa esleipendunak ezin izango ditu material horiek erabili kontratuan aurreikusitako xedeaz bestelakoetarako, ezta hirugarrenei laga edo eskualdatu ere, Udalaren aldez aurreko eta berariazko baimenik gabe.

j) KONFIDENTZIALTASUNA: Enpresa esleipendunak kontratua gauzatzean eskuratzen duen informazio edo datu oro konfidentzialtzat hartuko da, eta, ondorioz, enpresak informazio horren gaineko sekretu-betebeharra izango du kontratua indarrean dagoen bitartean nahiz amaitu ondoren.
Betebehar hori enpresaren langile eta kolaboratzaile guztiei ere aplikatuko zaie, eta enpresa esleipenduna arduratuko da haiek ere konfidentzialtasun-betebeharra betetzen dutela bermatzeaz.

Konfidentzialtasun-betebeharra ez betetzeak eragindako kalteen erantzukizuna enpresa esleipendunari egokituko zaio, eta, hala badagokio, dagozkion kalte-ordainak eskatzeko eta kontratua suntsiarazteko arrazoia izan ahal izango da.

k) LARRIALDI-EGOERAK: Ezinbesteko arrazoiak, larrialdi-egoerak edo antzeko gorabeherak direla medio, enpresa esleipendunak zerbitzua ezarritako baldintzetan eman ezin duela uste badu, berehala jakinarazi beharko dio Euskarako Zuzendaritzari, eta, nolanahi ere, gehienez hogeita lau (24) orduko epean.

Jakinarazpenarekin batera, honako informazio hau aurkeztu beharko du:

- Gertaeraren deskribapena eta aurreikusitako iraupena.
- Zerbitzua osorik edo partzialki bermatzeko proposatutako neurri alternatiboak.
- Egoera konpontzeko aurreikusitako epea.

Neurri horiek aplikatzearen ondoriozko gastuak enpresa adjudikaziodunaren kontura izango dira, dagozkion penalizazioak edo deskontuak aplikatzeari kalterik egin gabe.

l) BESTE OBLIGAZIO BATZUK: Kontratua behar bezala betetzeko beharrezkoak diren zerbitzuak ere emango ditu enpresa esleipendunak, ordainketa gehigarrirako eskubiderik gabe; esaterako, laneko bileretara eta bilera informatiboetara joatea eta abar. Era berean, Administrazioak bere esku izango du lehen deskribatutakoen antzeko beste produktu batzuk egin ditzan errekeritzea, esleipendunari kostu gehigarririk eragin gabe.

Egiaztatzeko Urla	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=AtFg59Xfr3xhNre%2Bxb5xiA%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Maria Jose Arrieta Sagarna	Sinatua	25/09/2026 14:34:01
	Sekzioburua Jefe/a de Sección - Nagore Layuno Gerrikagoitia	Sinatua	25/09/2026 14:14:46
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		